



Sveriges lantbruksuniversitet
Swedish University of Agricultural Sciences

Apotekens roll och ansvar för en mer hållbar läkemedelsanvändning

- ett CSR perspektiv

**Role and responsibility of the pharmacies towards a sustainable use of
pharmaceuticals**

- a CSR study

Jacob Angeldal

Arvid Rydell

Alexander Sommensjö

Självständigt arbete • 15 hp • Grundnivå

Ekonomi- Kandidatprogram Examensarbete nr 1170 • ISSN 1401-4084

Uppsala 2018

Apotekens roll och ansvar för en mer hållbar läkemedelsanvändning - ett CSR perspektiv

The role and responsibility of the pharmacies towards a sustainable use of pharmaceuticals- a CSR study

Jacob Angeldal

Arvid Rydell

Alexander Sommensjö

Handledare: Per-Anders Langendahl, Sveriges Lantbruksuniversitet, Institutionen för ekonomi

Examinator: Richard Ferguson, Sveriges Lantbruksuniversitet, Institutionen för ekonomi

Omfattning: 15 hp

Nivå och fördjupning: G2E

Kurstitel: Självständigt arbete i företagsekonomi

Kurskod: EX0812

Program/utbildning: Ekonomi-kandidatprogram

Utgivningsort: Uppsala

Utgivningsår: 2018

Serietitel: Examensarbete/SLU, Institutionen för ekonomi

Delnummer i serien: 1170

ISSN: 1401-4084

Elektronisk publicering: <https://stud.epsilon.slu.se>

Nyckelord: CSR, Apotek, Hållbarhet, Läkemedelsanvändning, Mellanhand, Miljö

Sveriges lantbruksuniversitet
Swedish University of Agricultural Sciences

Fakulteten för naturresurser och jordbruksvetenskap
Institutionen för ekonomi

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till våra respondenter Therese Hansen från Apoteket AB, Karin Söderberg och Gunnar Wahlund från Kronans Droghandel Apotek AB samt Hanna Flygar från Apotek Hjärtat AB. Er medverkan har varit mycket uppskattat. Vi vill även tacka vår handledare Per-Anders Langendahl för ditt engagemang och den tid du lagt ner på oss under våren. Vi vill även rikta ett tack till våra klasskamrater för all den feedback och hjälp ni bistått med under arbetets gång.

Jacob Angeldal, Arvid Rydell och Alexander Sommensjö.
Uppsala, 2018

Sammanfattning

I Sverige råder det idag en läkemedelsanvändning som resulterar i en negativ miljöpåverkan. Den största negativa miljöpåverkan från läkemedel i Sverige uppstår vid kundernas användning av läkemedel. Corporate Social Responsibility (CSR) är ett koncept som beskriver företags samhällsansvar och bidrag till en hållbar utveckling. Tidigare studier kring CSR-arbete inom läkemedelsindustrin har främst fokuserat på producenter. Detta har lett till att apoteken i rollen som mellanhand mellan producent och konsument inom läkemedelsindustrin är en understuderad aktör kring hållbarhetsarbete. Syftet med denna studie är således att undersöka och belysa apotekens roll och ansvar för en mer hållbar läkemedelsanvändning utifrån ett CSR-perspektiv.

Studiens teoretiska ramverk utgörs av legitimitetsteorin, intressentmodellen och Carrolls CSR-pyramid. Det teoretiska ramverket används för att svara på studiens syfte och forskningsfrågor. En kvalitativ forskningsstrategi i form av semistrukturerade intervjuer har legat till grund för insamlingen av studiens empiri.

Studien visar att apotekens nuvarande roll och ansvarstagande kring en mer hållbar läkemedelsanvändning beror på den upplevda legitimiteten från samhället och dess intressenter. Apoteken ser information som det främsta verktyget i att kunna bidra till en mer hållbar läkemedelsanvändning vilket förklaras av deras direkta och dagliga kontakt med kunderna. Genom detta får apoteken den legitimitet som krävs för fortsatt verksamhet och företagets intressenter tillfredsställs. Vidare visar studien att apotekens CSR-arbete är direkt kopplat med dess kärnverksamhet. Hållbarhetsarbetet är därför högt prioriterat inom de tre apoteken som studerats och utgörs främst av att informera i en större utsträckning än vad lagen kräver.

Nyckelord: CSR, Apotek, Hållbarhet, Läkemedelsanvändning, Mellanhand, Miljö

Abstract

Today in Sweden there is an increasing negative impact on the environment from the use of pharmaceuticals. This negative impact generally occurs when people consume pharmaceuticals. Corporate Social Responsibility (CSR) is a concept to describe a corporate's work to improve the social environment to the better. This could for example mean that a corporation try to improve the surrounding environment by the means that is necessary. Earlier studies regarding CSR on the pharmaceutical industry are mainly focused on the producers and not the intermediary actors, the so-called pharmacies. Due to this, the scientific research is lagging when it comes to how pharmacies work and take responsibility for a better use of pharmaceuticals. The aim of this paper is therefore to shed light on how pharmacies take responsibility as well as work towards a more sustainable consumption of pharmaceuticals through a CSR perspective.

The study will use a theoretical framework based on legitimacy theory, stakeholder theory and the pyramid of Corporate Social Responsibility by Carroll. Data gathered from semi-structured interviews will be used to address the aim of the paper. This will be in line with the qualitative approach of the study.

The study finds that the pharmacies see legitimacy and its stakeholders as two key factors when it comes how to take responsibility and work towards a more sustainable pharmaceutical consumption. Information is also acknowledged by the pharmacies as the main tool towards that objective due to the daily and direct communication with their customers. By working with information towards their customers the pharmacies get the legitimacy and approval from stakeholders for continued business. Furthermore, the study finds that working to reduce the negative impact from pharmaceuticals is a part of the pharmacies core activity. The work is therefore highly prioritized and goes beyond what the law requires.

Keywords: CSR, Pharmacies, Sustainability, Pharmaceuticals, Intermediary Actor, Environment

Förtydligande av uttryck inom studien

I denna studie används ordet apotek för att beskriva en läkemedelsdistributör som säljer läkemedel på den svenska marknaden. Läkemedelsdistributören ska ha en licens från läkemedelsverket för att hantera och distribuera receptbelagda läkemedel vilket gör att aktörer som säljer receptfria läkemedel likt matvarubutiker inte klassas som apotek i studien. En läkemedelsdistributör är även en mellanhand inom branschen då de distribuerar läkemedel från producenterna till konsumenterna. Författarna har valt att använda ordet apotek genomgående i resterande av studien för att ordet används i stor utsträckning inom Sverige och därför underlättar förståelsen för studien.

Corporate Social Responsibility (CSR) innehåller sociala, ekonomiska och miljömässiga aspekter. Studien utgår från ett CSR-perspektiv och denna studie kommer främst att fokusera på de miljömässiga aspekterna inom CSR. I studien används begreppen hållbarhetsarbete och hållbarhetsfrågor frekvent för att förklara apotekens CSR-arbete.

Innehållsförteckning

1	Introduktion.....	1
1.1	Bakgrund	1
1.2	Problem	2
1.3	Syfte	3
1.4	Avgränsningar	3
1.5	Studiens struktur.....	3
2.	Teori.....	5
2.1	Teoretisk motivering	5
2.2	Legitimitetsteorin	5
2.3	Intressentmodellen	6
2.4	Carrolls CSR-pyramid.....	8
2.4.1	Ekonomiskt ansvar	9
2.4.2	Legalt ansvar.....	10
2.4.3	Etiskt ansvar	10
2.4.4	Filantropiskt ansvar	11
2.5	Teoretisk syntes.....	11
3	Metod	13
3.1	Teoretiskt angreppssätt.....	13
3.2	Litteraturgenomgång	13
3.3	Urval för fallstudien	14
3.4	Uppbyggnad av intervjun	15
3.5	Metod för analys.....	16
3.6	Kvalitetskriteriet äkthet	16
3.7	Etiskt förhållningssätt.....	18
4.	Empiri	19
4.1	Apoteket AB.....	19
4.1.1	Presentation av Apoteket AB	19
4.1.2	Intervju med Apoteket AB	19

4.2 Kronans Droghandel Apoteket AB	22
4.2.1 Presentation av Kronans Droghandel Apotek AB	22
4.2.2 Intervju med Kronans Droghandel Apotek AB	22
4.3 Apotek Hjärtat AB	24
4.3.1 Presentation av Apotek Hjärtat AB	24
4.3.2 Intervju med Apotek Hjärtat AB	24
5. Analys	27
5.1 Legitimitetsteorin	27
5.2 Intressentmodellen	28
5.3 Carrolls CSR-pyramid.....	30
5.3.1 Ekonomiskt ansvar	30
5.3.2 Legalt ansvar.....	30
5.3.3 Etiskt ansvar	31
5.3.4 Filantropiskt ansvar	32
6 Diskussion.....	33
6.1 Diskussion av analys	33
6.2 Kritisk reflektion	34
7 Slutsatser	35
Referenslista.....	36
Litteratur.....	36
Internetkällor	38
Rapporter	40
Personliga intervjuer	40
Bilaga	41
Intervjuguide	41

Figur- och tabellförteckning

Figurer:

Figur 1 Studiens struktur. (Källa: Egen bearbetning)	4
Figur 2 Mitchell et al., (1997) "Stakeholder theory". (Källa: Egen bearbetning).....	7
Figur 3 Donaldson & Preston (1995) "Three aspects of stakeholder theory". (Källa: Egen bearbetning)	8
Figur 4 Carroll (1991) "CSR-pyramid". (Källa: Egen bearbetning).....	9
Figur 5 Teoretisk syntes. (Källa: Egen bearbetning)	12
Figur 6 Bryman & Bell (2013) Metod för analys. (Källa: Egen bearbetning).....	16

Tabeller:

Tabell 1 Urval för fallstudien. (Källa: Egen bearbetning)	15
---	----

1 Introduktion

I introduktionen presenteras bakgrunden till studien, sedan presenteras både det empiriska och det teoretiska problemet. Därefter presenteras studiens syfte och forskningsfrågor följt av studiens avgränsningar och avslutningsvis en presentation av studiens struktur.

1.1 Bakgrund

Läkemedelsanvändningen har under de senaste åren ökat i Sverige (Socialstyrelsen, 2017). Att läkemedelsanvändningen har ökat kan förklaras genom att den förväntade livslängden blir längre samtidigt som våra beteenden och behov förändras (Miller & Frech, 2000). En ökad läkemedelsanvändning leder till att fler får möjligheten till ett hälsosammare liv (ibid.), men det leder även till en ökad negativ miljöpåverkan (Apoteket, 1, 2018). De miljöpåverkningar som uppkommer på grund av läkemedel uppstår genom forskning, tillverkning, transporter och användning av läkemedel (LIF, 2018). Idag är en av de största negativa miljöpåverkningarna från läkemedel i världen att läkemedelsrester släpps ut i naturen, detta sker både under tillverkningen och användningen av läkemedel (Regeringen, 2017). I Sverige kommer majoriteten av de läkemedelsrester som hamnar i naturen från användningen av läkemedel, dessa läkemedelsrester utsöndras via urin eller avföring från djur och människor som når naturen via avloppssystemen (Naturvårdsverket, 1, 2017).

Läkemedelsverket är en svensk myndighet med ett uppdrag att stödja människo- och djurhälsan (Läkemedelsverket, 1, 2015). I detta uppdrag ingår det även att minska de negativa miljöpåverkningarna från läkemedel i Sverige (Läkemedelsverket, 2, 2015). Läkemedelsverket har som exempel hög prioritet att minska utsläpp av läkemedelsrester som innehåller antibiotika och hormonstörande ämnen i naturen då miljöpåverkningarna från dessa anses farliga på kort respektive lång sikt (LIF, 2018; Läkemedelsverket, 2, 2015). Läkemedelsrester innehållande antibiotika som hamnar i naturen kan leda till att antibiotikaresistenta bakteriestammar bildas (Naturvårdsverket, 2, 2017). Utvecklingen av antibiotikaresistenta bakteriestammar har av World Health Organization (2017) beskrivits som ett globalt hot mot mänskligheten eftersom antibiotikaresistenta bakteriestammar kan spridas vidare till sjukdomsalstrande bakterier som är svåra att bekämpa (Naturvårdsverket, 2, 2017). Att hormonstörande ämnen från läkemedelsrester hamnar i naturen kan enligt Havs- och vattenmyndigheten (2017) i ett längre perspektiv skapa obalans i ekosystemen eftersom det riskerar att försämra eller förändra organismers fortplantningsförmåga och kön (Naturvårdsverket, 1, 2017).

Corporate Social Responsibility (CSR), är ett koncept som beskriver ett företags samhällsansvar (Dahlsrud, 2006). Konceptet har flertalet betydelser, i denna studie används Carrolls (1983) definition som innebär att ett företags samhällsansvar innehåller ett *ekonomiskt ansvar*, *legalt*

ansvar, etiskt ansvar och filantropiskt ansvar. Ett företag måste beakta alla dessa ansvar för att ha ett CSR-arbete.

I både den svenska lagen och Läkemedelsverkets egna föreskrifter finns det krav och bestämmelser för hur ett apotek ska drivas (Riksdagen, 1, 2018; Riksdagen, 2, 2018; Läkemedelsverket, 2009). Bland dessa krav finns det regler hur apotek ska agera för att inte bidra till en större negativ miljöpåverkan. Däremot finns det inga uttryckliga krav på apoteken att bedriva några miljöförbättrande åtgärder (ibid). Apoteken fungerar som en mellanhand mellan läkemedelsproducenterna och konsumenterna, där apoteken är en distributör av producenternas läkemedelsprodukter (Om apoteket, 2018). Eftersom apoteken är en mellanhand och distributör av läkemedel kan det ses som att apoteken har ansvar för en del av den negativa miljöpåverkan som uppstår genom läkemedelstillverkning och läkemedelsanvändningen. Därmed eftersträvar studien att undersöka och belysa apotekens roll och ansvar för en mer hållbar läkemedelsanvändning utifrån ett CSR-perspektiv.

1.2 Problem

I Sverige uppkommer den största negativa miljöpåverkan från läkemedel genom att rester av läkemedel kommer ut i naturen (LIF, 2018). Majoriteten av läkemedelsresterna som kommer ut i naturen i Sverige kommer främst från läkemedelsanvändningen, där läkemedelsresterna transporteras ut via urin och avföring från djur och människor (Naturvårdsverket, 1, 2017). Problemen kring läkemedel i Sverige uppstår alltså främst i användarledet, där apoteken inte längre har någon kontroll över produkterna. I Sverige finns det därför ett så kallat producentansvar för läkemedel, vilket innebär ett lagkrav på apoteken att ansvara för läkemedlen även efter försäljningen (Riksdagen, 1, 2018). I Sverige arbetar apoteken för att konsumenterna ska lämna tillbaka överblivna läkemedel, genom exempelvis att informera om möjligheten till återlämning. Apoteken ansvarar sedan för att överblivna läkemedel omhändertas och förbränns. Både i den svenska lagen och Läkemedelsverkets egna föreskrifter finns det däremot inga uttryckliga krav på apoteken att bedriva några miljöförbättrande åtgärder (Riksdagen, 1, 2018; Riksdagen, 2, 2018; Läkemedelsverket, 2009). Det är därför intressant att undersöka apotekens roll och ansvar i arbetet med miljöproblemen från läkemedel utöver vad lagen kräver.

Forskning kring CSR inom läkemedelsindustrin har blivit allt vanligare (O’Riordan & Fairbrass, 2008). Forskning som gjorts på CSR inom läkemedelsindustrin är dock fokuserad på producenterna, medan de aktörer som är verksamma i distributionsledet som mellanhänder inte har uppmärksamats i samma utsträckning (O’Riordan & Fairbrass, 2008; O’Riordan & Fairbrass, 2014; Cheah et al., 2007; Lee & Kohler, 2010; Pol & Bakker, 2010; Fort, 2014).

CSR-forskningen inom läkemedelsindustrin har fokuserat på intressentanalyser (O’Riordan & Fairbrass, 2008; O’Riordan & Fairbrass, 2014; Cheah et al., 2007), prestationer och transparens (Lee & Kohler, 2010), direkt marknadsföring mot konsumenter (Pol & Bakker, 2010),

ägareffekter på CSR-strategier (Andersson et al., 2016) och företagsansvar mer generellt (Fort, 2014) ur ett producentperspektiv. Därför kan forskningen på CSR inom läkemedelsindustrin ses som delvis bristfälligt utforskad då forskningen inte studerat alla aktörer inom industrin utan främst producenterna. Således väljs ansatsen att studera mellanhandens roll och ansvar ur ett CSR-perspektiv och studien syftar därför att tillföra ny kunskap kring mellanhänderna inom läkemedelsindustrin.

1.3 Syfte

Studiens syfte är att undersöka och belysa apotekens roll och ansvar för en mer hållbar läkemedelsanvändning utifrån ett CSR-perspektiv

- Vad har apoteken för roll för utvecklingen av en mer hållbar läkemedelsanvändning?
- Hur tar apoteken ansvar för utvecklingen av en mer hållbar läkemedelsanvändning?

1.4 Avgränsningar

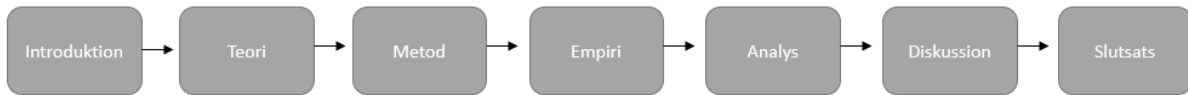
För att möjliggöra att studien ska bli färdig inom den givna tidsramen har ett antal avgränsningar gjorts. Den första avgränsningen är att studien enbart fokuserar på de svenska apoteken och inte utländska för att undvika större kulturella skillnader mellan organisationerna och dess personal. Fokus i studien har varit att få kontakt med personer inom apoteken som besitter befattningar med god insyn i CSR-arbetet och läkemedelsanvändning. Att enbart intervjua ett fåtal personer kommer leda till att studien blir begränsad till ett fåtal perspektiv men på grund av tidsramen är det ofrånkomligt.

När det kommer till avgränsningar inom studiens huvudområde CSR har författarna valt att fokusera på hållbarhetsarbetet. CSR kan ses ur ett brett perspektiv och därför inkludera många processer inom verksamheten. Därför har frågorna till intervjuerna varit skrivna med hållbarhet i åtanke för att undvika förvirring kring vad som efterfrågas. Vidare har respondenterna i intervjun getts möjlighet att ta upp och beskriva CSR-arbete utöver hållbarhetsaspekten om det varit av vikt för att kunna besvara frågorna.

1.5 Studiens struktur

Denna studie är uppdelad i sju kapitel (se fig. 1). Första kapitlet i studien ger en introduktion för att läsaren ska kunna sätta sig in i studien. Detta följs sedan av problembeskrivningen och studiens syfte med efterföljande frågeställningar, efter det kommer studiens avgränsningar och studiens struktur. Kapitel två innehåller studiens teoretiska motivering följt av teorierna som utgör studiens teoretiska ramverk och avslutas med den teoretiska syntesen. I kapitel tre presenteras studiens metod genom det teoretiska angreppssättet, litteraturgenomgång, urval för studien, intervjuernas uppbyggnad, författarnas valda metod för analysen och avslutas med

beskrivning av studiens kvalitetskriterium samt det etiska förhållningssättet. Kapitel fyra presenterar insamlad empiri hos de valda fallföretagen. Detta följs av kapitel fem där studiens analys tas upp. Sedan kommer kapitel sex där diskussion och kritisk reflektion tas upp. Avslutningsvis följer det sjunde kapitlet där studiens slutsats presenteras.



Figur 1 Studiens struktur. (Källa: Egen bearbetning)

2. Teori

I detta kapitel presenteras de teorier som kommer att utgöra det teoretiska ramverk som studien använder för att besvara studiens syfte och forskningsfrågor.

2.1 Teoretisk motivering

Studien undersöker vilken roll och ansvar apoteken tar i utvecklingen för en mer hållbar läkemedelsanvändning ur ett CSR-perspektiv. Teorierna som används i studien kommer vara legitimitetsteorin, intressentmodellen och Carrolls CSR-pyramid. Legitimitetsteorin och intressentmodellen utgör pelarna i den teoretiska grunden som sedan används för att förklara apotekens CSR-arbete med hjälp av Carrolls CSR-pyramid. Ett företag uppnår legitimitet för sin verksamhet när intressenter upplever att deras värderingar överensstämmer med företagets aktiviteter och mål (Deegan, 2002). Legitimitet i samhället anses vara en viktig del för en organisations fortsatta funktionalitet och överlevnad (ibid.). Därför lämpar sig legitimitetsteorin att använda sig av då den tydligt framhäver hur apotekens roll i samhället påverkar och påverkas av deras uppfattade legitimitet. För att fullt kunna förstå och förklara apotekens roll är det även viktigt att kunna förklara apotekens sociala omgivning de är verksamma inom.

Intressentmodellen kommer därför användas i studien för att förklara den sociala kontexten då modellen sätter apoteken i kontrast till omgivningen. Till sist används Carrolls CSR-pyramid i denna studie för att kunna belysa apotekens ansvar ur ett CSR-perspektiv. Genom att använda detta teoretiska ramverk på fallföretagen syftar studien till att kunna generera en ökad förståelse för apotekens roll och ansvar i utvecklingen av en mer hållbar läkemedelsanvändning ur ett CSR-perspektiv.

2.2 Legitimitetsteorin

Legitimitet har enligt Suchman (1995) blivit allt viktigare inom forskningsområden kring vad som påverkar, konstruerar och stärker organisatoriska aktörer. En teori som uppkommit kring området är legitimitetsteorin som anses vara inflytelserik inom samhällsforskningen (Chen & Roberts, 2010). Teorin undersöker organisationers sociala interaktion med samhället och bygger på organisationernas ständiga strävan att skapa legitimitet för sin verksamhet inom det aktuella samhället som organisationen verkar (Branco & Rodrigues, 2006). Legitimitet beskrivs som en förutsättning eller en status som existerar när en organisations värdegrund överensstämmer med samhällets värdegrund som organisationen är en del av (Lindblom, 1994). Skillnader i värdegrunden mellan organisationen och samhället kan uppstå vilket i sin tur leder till att organisationens legitimitet hotas. Legitimitet anses därför vara en viktig del för organisationens fortsatta funktionalitet och överlevnad vilket förklaras till viss mån av att samhället bidrar med resurser som verksamheten är i behov av (Deegan, 2002). Den värdegrund samhället har som organisationen bör efterleva, är en social konstruktion och som reflekterar samhällets gemensamma normer, värderingar och tro (Suchman, 1995). Legitimitetsteorin har ett

kollektivistiskt perspektiv vilket innebär att om det existerar individer, en minoritet, med värdegrunder som inte överensstämmer med samhällets, tas minoriteten inte till hänsyn inom teorin eftersom teorin ser till samhället i stort (ibid.). Teorin beskriver som tidigare nämnt att organisationer bör ha överensstämmande värdegrunder med samhället för att skapa legitimitet och att legitimiteten kan bli hotad genom avvikelser från denna. Avvikelse kan även förekomma utan att leda till minskad legitimitet för företaget om det inte uppmärksammas av samhället eller om samhället gör en subjektiv bedömning att det enbart var en enstaka avvikelse (ibid.). Enligt Branco & Rodrigues (2006) kan organisationers legitimitet påverkas av den subjektiva bedömningen hos samhället. Subjektiva bedömningar av samhället gör att organisationer tvingas arbeta hårdare för att uppnå samma legitimitet som liknande organisationer med bättre rykten. De subjektiva bedömningarna kan alltså leda till skillnader i bedömningar av likartade organisationer. Legitimitet kan uppnås genom att organisationerna arbetar aktivt eller passivt (Suchman, 1995). Aktivt arbete innebär att organisationen söker förbättringar som efterfrågas av samhället och passivt arbete fokuserar på att samhällets lägsta krav uppfylls. Ytterligare en aspekt på legitimitet är att det ur ett organisationsperspektiv kan ses som en resurs som kan förändras eller manipuleras av organisationen för att uppnå legitimitet (Woodward et al., 2001).

Chen & Roberts (2010) beskriver vikten av legitimitetsteorin och tar samtidigt upp att teorin enbart betonar betydelsen för företag att undvika att legitimiteten blir hotad men inte ger någon förklaring till hur det ska undvikas. Vidare skriver Suchman (1995) i sin artikel att begreppet legitimitet som hela teorin bygger på används av många forskare utan att definieras vilket skapar brister i teorin eftersom begreppet är så centralt.

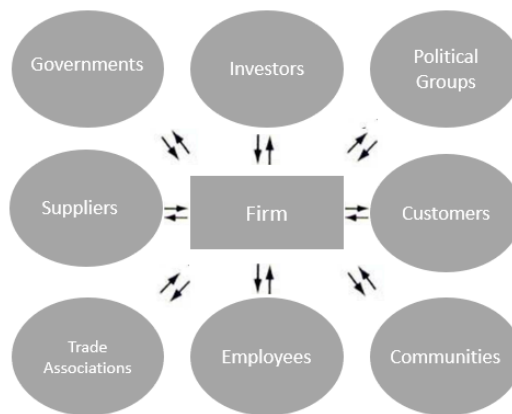
2.3 Intressentmodellen

I denna studie kommer definitionen framtagen av Freeman (1984) ligga till grund för vad en intressent är i förhållande till organisationen.

” A stakeholder in an organization is any group or individual who can affect or is affected by the achievement of the organization’s objectives. ” (Freeman, 1984, p.40).

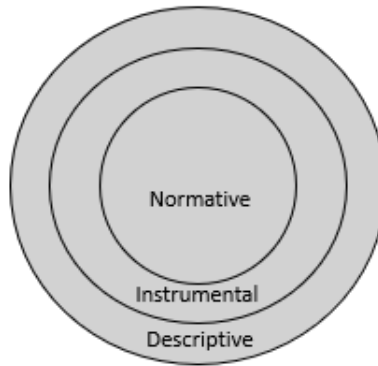
Freemans (1984) definition av intressenter har fått stort genomslag inom teorin och därför blivit väl accepterad inom såväl det akademiska samt yrkesmässiga området (Mitchell et al., 1997; Donaldson & Preston, 1995). Teorin ses som en infallsvinkel till att förstå organisationers omgivning (se fig. 2) och främst bredda ledningens syn på vilken roll och ansvar de har mot organisationens övriga intressenter, än enbart de finansiella som ofta anses vara den viktigaste, till exempel aktieägare (Mitchell et al., 1997). Teorin syftar också på att möjliggöra för organisationen att identifiera vilka som är de viktigaste intressenterna och vilka som inte är det. I likhet med legitimitetsteorin som tidigare nämnts i studien har teorin en koppling till att förstå den sociala interaktionen mellan organisationen och dess intressenter (Chen & Roberts, 2010). Intressenter inom teorin kan vara av intern såväl som extern karaktär vilket innebär att arbetare

inom organisationen ses som en intressent även om de är en del av organisationen (ibid.). Utöver att förstå organisationens intressenter, beskriver teorin även hur organisationen kan tillfredsställa de olika intressenterna (Chen & Roberts, 2010; Freeman, 1984). Att tillfredsställa intressenterna är inte bara svårt utifrån att respektives krav kan vara olika, utan kraven kan även stå i konflikt med varandra (Chen & Roberts, 2010). Organisationen behöver därför göra en avvägning vilken intressent som är viktigast i stunden och därefter agera. För att en organisation ska överleva och kunna få det stöd som behövs måste organisationen förstå intressenternas behov och åsikter (Freeman, 1984). Enligt Freeman (1984) är det av högsta prioritet att organisationen arbetar med att möta så många intressenters förväntningar som möjligt, med andra ord tillfredsställa så många som möjligt.



Figur 2 Mitchell et al., (1997) "Stakeholder theory". (Källa: Egen bearbetning)

Donaldson & Preston (1995) har identifierat tre stycken aspekter inom intressentmodellen som trots sina skillnader är viktiga för teorin (se fig. 3). Den *deskriptiva/empiriska* aspekten syftar på att förklara organisationsspecifika karaktärsdrag och beteenden såsom organisationens omgivning, hur ledningen tänker kring beslut och hur organisationen faktiskt sköts. Denna aspekt kan alltså utifrån intressenterna användas för att reflektera och förklara tidigare, nuvarande och framtida relationer. Den *instrumentella* aspekten är den andra och innebär att identifiera sambandet mellan organisationsstyrning utifrån intressentmodellen och traditionella organisationsmål som lönsamhet och tillväxt. Med den *instrumentella* undersöks främst om ett intressentperspektiv från ledningens sida möjliggör uppfyllelse av organisationens egna mål. Den sista aspekten Donaldson & Preston (1995) identifierade var den *normativa* som är till för att tolka organisationens arbete och de moraliska principer som vägleder arbetet. Den *normativa* aspekt används för att utvärdera arbetet och ge vägledning för arbetet ur ett moraliskt perspektiv, vilket innebär att belysa de beslut som är rätt respektive fel.



Figur 3 Donaldson & Preston (1995) "Three aspects of stakeholder theory". (Källa: Egen bearbetning)

Kritik mot intressentmodellen är användningen av en för bred definition av intressenter som den Freeman (1984) använder. Intressenter blir därför svåra att identifiera och särskilja vilket skapar problem för organisationers prioriteringar (Mitchell et al., 1997). Till följd av den allt större litteraturen på området har teorin och dess begrepp börjat få allt fler definitioner och tolkningar som i vissa fall gör för stora avstamp från tidigare litteratur (Mitchell et al., 1997; Donaldson & Preston, 1995). Donaldson & Preston (1995) hävdar även i kritiken att intressentmodellen inom litteraturen enbart använder den *deskriptiva/empiriska* aspekten. Litteraturen anses även ta teorin för givet vilket skapar förvirring i användandet av begreppet intressenter (ibid.).

2.4 Carrolls CSR-pyramid

Carroll (1983) beskriver konceptet CSR som:

“Corporate Social Responsibility involves the conduct of a business so that it is economically profitable, law abiding, ethical and socially supportive. To be socially responsible then means that profitability and obedience to the law are foremost conditions when discussing the firm’s ethics and the extent to which it supports the society in which it exists with contributions of money, time and talent” (Carroll, 1983, p.608).

För att konceptualisera konceptet väljer Carroll (1991) att presentera CSR i fyra olika nivåer i form av en pyramid (se fig. 4). CSR-pyramiden består av fyra olika byggstenar som utgörs av *ekonomiskt ansvar*, *legalt ansvar*, *etiskt ansvar* och *filantropiskt ansvar*. Carroll (1991) menar att ett företag måste ta hänsyn till pyramidens alla byggstenar om företaget har som mål att införa CSR i den dagliga verksamheten.



Figur 4 Carroll (1991) "CSR-pyramid". (Källa: Egen bearbetning)

2.4.1 Ekonomiskt ansvar

Första byggstenen är det *ekonomiska ansvaret* (Carroll, 1991, 2016). Detta ansvar handlar om att företag bibehåller ett gott rykte och sin konkurrenskraft samtidigt som företaget strävar efter hög lönsamhet, hög effektivitet och avkastning på satsat kapital. Dessa egenskaper är grundläggande och väsentliga för att ett företag ska överleva på en marknad och kan därför ses som endast ett ansvar mot det egna företaget. Carroll (1991, 2016) menar däremot att det *ekonomiska ansvaret* innebär ett ansvar gentemot hela samhället. Samhället har en väldigt stor betydelse för ett företags existens. Detta eftersom utan arbetare, konsumenter eller investerare skulle inte många företag ha möjlighet att överleva. Carroll (1991, 2016) beskriver ett samspel som råder mellan samhälle och företag, där samhället ser företag som ett institut som producerar och säljer produkter och tjänster som samhället efterfrågar samt behöver och i gentjänst tillåter samhället att företag gör vinster. Det kan ses som att företag och samhällen lever i en ömsesidig samexistens där båda parter får sina behov uppfyllda. Det *ekonomiska ansvaret* innebär även att företag har ett ansvar gentemot investerare att driva in vinster till företaget för att sedan ge avkastning på det satsade kapitalet (Carroll, 1991, 2016).

För att överleva på en marknad krävs konkurrensfördelar gentemot sina konkurrenter. För att anskaffa sig konkurrensfördelar finns det olika alternativ för företag. En inriktning är att ta ett större företagsansvar och arbeta med hållbarhetsfrågor (Ammenberg, 2012). Hållbarhetsfrågor har blivit allt mer vanligare för företag att jobba med på senare år och kan i vissa fall vara ett krav från företagets intressenter. Carroll (1991, 2016) menar dock att företag som inte presterar i ekonomiska aspekter, som exempelvis att gå med vinst, till slut riskerar att gå i konkurs. Därför är det *ekonomiska ansvaret* den grundläggande byggstenen för ett företag och något som måste existera för att ett företag ska kunna ha ett hållbarhetsarbete.

2.4.2 Legalt ansvar

Den andra byggstenen är det *legala ansvaret* (Carroll, 1991, 2016). Detta ansvar innebär att ett företags prestationer måste vara i linje med de regler och lagar som existerar där företaget utövar sin verksamhet. Det är viktigt att företag inte får rykten om att deras verksamhet är olaglig. Ett företag måste kunna erbjuda produkter och tjänster som uppnår lagens minimala krav. För att samspelet mellan samhälle och företag ska fungera krävs det att företaget bedriver sin verksamhet inom de legala ramarna som är bestämt av nationella lagar och regelverk. Ett företag som bryter mot lagen riskerar att behöva betala skadestånd eller vitesbelopp. Förutom en monetär bestraffning kan detta även innebära att förtroendet från samhället försvinner som i sin tur kan leda till konkurs (Carroll, 1991, 2016).

Det *legala ansvaret* beskrivs av Carroll (1991) som den andra byggstenen i CSR-pyramiden men han menar att det *legala ansvaret* och det *ekonomiska ansvaret* har en samexistens. För att ett företag ska kunna ha ett hållbarhetsarbete måste företaget förutom det *ekonomiska ansvaret* även ha det *legala ansvaret*.

2.4.3 Etiskt ansvar

Den tredje byggstenen är det *etiska ansvaret* (Carroll, 1991, 2016). Dagens samhälle anser att företag måste följa de lagar och riktlinjer som existerar men anser att de inte alltid är tillräckliga (Carroll, 2016). Det *etiska ansvaret* kan därför ses som en komplettering till det *legala ansvaret*. Det *etiska ansvaret* ska inkludera samhällets förväntningar på hur företag ska agera och ta ansvar utöver vad lagen kräver. Dessa förväntningar innebär att företag följer de etiska riktlinjer som härrör från de värderingar och normer som samhället skapat. Det *etiska ansvaret* lägger därmed ett stort ansvar på företaget att själva kunna identifiera vilka normer, beteenden och värderingar som finns i samhället idag. Detta för att företagets värdegrund och dagliga verksamhet skall kunna vara i linje med samhällets värderingar och förväntningar (Carroll, 1991, 2016).

Ytterligare en aspekt av det *etiska ansvaret* är att företag ska sköta sin verksamhet på ett objektivt och rättvist sätt även i situationer där det inte finns lagar som vägledning (Carroll, 1991, 2016). På så sätt omfattar det *etiska ansvaret* även de aktiviteter, standarder, policys och arbetssätt som antingen förväntas eller förbjuds av samhället utan att det finns något lagstadgat krav. Ett företags *etiska ansvar* föreslår därför också tanken om att företag proaktivt jobbar med dessa frågor i förberedelse inför eventuella nya lagar eller nya krav från samhället (Carroll, 1991, 2016).

Det *etiska ansvaret* presenteras som en egen byggsten men bör enligt Carroll (2016) ses som något som genomsyrar hela pyramiden. Etiska frågeställningar finns nämligen närvarande även i de tidigare nivåerna av pyramiden. Det *ekonomiska ansvaret* färgas av en kapitalistisk synvinkel där hög lönsamhet och hög avkastning är i fokus och anses vara etiskt lämpligt. Samtidigt som

det *legala ansvaret* anser att det är etiskt lämpligt att följa lagkraven då de formats efter etiska överläggningar.

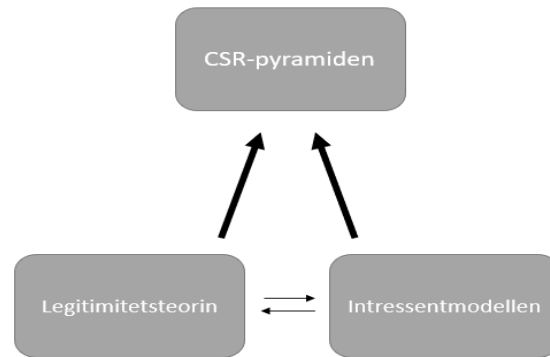
2.4.4 Filantropiskt ansvar

Den fjärde och sista byggstenen i CSR-pyramiden är *filantropiskt ansvar* (Carroll, 1991, 2016). Det *filantropiska ansvaret* kan ses som företagets faktiska välgörenhetsarbete. Enligt Carroll (1991, 2016) ses välgörenhetsarbetet inte som ett ansvar i samma linje med de tidigare byggstenarna, men det är något som blivit allt vanligare bland företag och är en viktig del av deras CSR-arbete. Ett företags *filantropiska ansvar* formats efter företagsledningens inre vilja att bidra till samhällsnytta, detta utan krav från lagar och regleringar. Välgörenhetsarbetet överstiger de generella förväntningar samhället har på företag och deras roll i samhället. I samspelet mellan samhället och företagen finns det en förväntan från samhället att företagen ska vara goda företagsmedborgare på samma sätt som individerna är. För att uppfylla dessa förväntningar finns det olika sätt för företag att gå, det vanligaste är att företag ger någon form av bidrag. Detta kan vara i form av monetära bidrag, bortskänkning av produkter eller volontärarbete. Även om välgörenhetsarbete målas upp som en osjälvisk handling menar Carroll (1999, 2016) att detta arbete används som ett verktyg av företag för att praktiskt kunna visa upp sitt goda företagsmedborgarskap.

Den största skillnaden mellan det *etiska ansvaret* och det *filantropiska ansvaret* är att välgörenhetsarbete i sig inte är något som samhället har samma förväntningar på av ett företag (Carroll 1999, 2016). I alla fall inte på samma sätt som samhället förväntar sig att ett företag ska följa de etiska riktlinjerna som finns etablerade. Samhället förväntar sig att företag ska ge tillbaka till samhället i olika former som exempelvis välgörenhet men ett företag får inte stämpeln som omoralisk ifall detta inte skulle existera. På grund av detta blir det *filantropiska ansvaret* mer diskret och frivilligt från företagets sida. Därav blir ansvaret kopplat till en inre vilja från ledningen och dess vilja att bidra till ett bättre samhälle. Carroll (1999, 2016) menar att filantropi både historiskt och nutid varit och är en av de största komponenterna av ett företags CSR-arbete.

2.5 Teoretisk syntes

I detta avsnitt kommer studiens teoretiska syntes att presenteras. Figur 5 har konstruerats utifrån de tidigare presenterade teorierna. Figuren visar hur teorierna samverkar med varandra och hur de tillsammans utgör den teoretiska syntes som kommer att tillämpas i studiens analys- och diskussionskapitel.



Figur 5 Teoretisk syntes. (Källa: Egen bearbetning)

Legitimitetsteorin och intressentmodellen utgör grundpelarna inom det teoretiska ramverket som används för att förklara fallföretagens CSR-arbete med hjälp av Carrolls CSR-pyramid. Legitimitetsteorin beskriver hur nödvändigt legitimitet i samhället anses vara för ett företags överlevnad (Deegan, 2002). För att förstå hur ett företag kan bli legitimt i samhället måste den kontext som omger företaget förklaras (ibid.). Genom att använda intressentmodellen går det att tydliggöra vilka intressenter som företagen har samt hur dessa intressenter påverkar apotekens roll (Freeman, 1984). För att förstå apotekens ansvar ur ett CSR-perspektiv används Carrolls (1991, 2016) CSR-pyramid. CSR-pyramiden beskriver de olika komponenter som ett företag måste beakta för att kunna förverkliga CSR-arbetet med den dagliga verksamheten.

Studiens syfte är att undersöka och belysa apotekens roll och ansvar för utvecklingen för en mer hållbar läkemedelsanvändning ur ett CSR-perspektiv. Den teoretiska syntesen som illustreras i figur 5 har konstruerats för att besvara studiens syfte. För att förklara vilken roll apoteken tar för utvecklingen för en mer hållbar läkemedelsanvändning används legitimitetsteorin och intressentmodellen. Figuren illustrerar därför legitimitetsteorin och intressentmodellen som grundpelare i det teoretiska ramverket. Enligt Gray et al., (1995) är de båda teorierna överlappande men använder olika perspektiv för att förstå organisationer och dess sociala kontext. Eftersom de båda teorierna använder olika perspektiv kan de kombineras för att skapa en djupare förståelse kring organisationer (ibid.). För att förklara apotekens ansvarstagande för utvecklingen av en mer hållbar läkemedelsanvändning används CSR-pyramiden. Carroll (1991, 2016) menar att det måste finnas en förståelse för ett företags intressenter och legitimitet innan det kan finnas en full förståelse för ett företags CSR-arbete. Samtidigt kopplar Gray et al., (1995) ihop legitimitetsteorin med intressentmodellen vilket gör att både legitimitetsteorin och intressentmodellen lämpar sig att använda som grund i den teoretiska syntesen som kan liknas vid en pyramid med Carrolls (1991) CSR-pyramid som toppen. I den teoretiska syntesen används legitimitetsteorin och intressentmodellen tillsammans för att förklara apotekens roll i utvecklingen för en mer hållbar läkemedelsanvändning. Legitimitetsteorin och intressentmodellen används därefter för att förklara kontexten som krävs för att med hjälp av

CSR-pyramiden fullständigt kunna förklara apotekens ansvarstagande för en mer hållbar läkemedelsanvändning ur ett CSR-perspektiv.

3 Metod

I detta kapitel presenteras utformningen, tillvägagångssättet och den metod som tillämpas för insamling av empiri inom studien. Sedan presenteras hur urvalet till fallstudien skett och uppbyggnaden av intervjuerna. Avslutningsvis sker det en diskussion om kvalitetskriteriet äkthet och studiens etiska förhållningssätt.

3.1 Teoretiskt angreppssätt

Studiens kunskapsteoretiska angreppssätt grundar sig i att det behövs en uppfattning som tar hänsyn till skillnaden som finns mellan människor och studieobjekt (Bryman & Bell, 2013). Denna epistemologiska uppfattning är tolkningsperspektivet, som är ett sätt att fånga den subjektiva innebörden av sociala handlingar (ibid.). Studien använder sig av en induktiv metod som innebär att undersökningar som sker skapar ett syfte och att kunskap genereras genom observationer och insamling av data och analys av data. Något som kan resultera i en kontextberoendesituation som även kan komma ändra författarnas fokus från det förutbestämda. Studiens ontologiska inriktning är konstruktionismen vars mening är att sociala företeelser skapas kontinuerligt i sociala samspel mellan aktörer. Den ontologiska ståndpunkten innefattar även att den sociala verkligheten som författarna presenterar utgör en konstruktion av hur verkligheten ser ut vid ett specifikt tillfälle. Det kan alltså inte utgöra en slutgiltig framställning av verkligheten.

Studien görs på tre fallföretag och är därför i behov av en forskningsprocess som stödjer den typen av studie. Ett tolkningsperspektiv har valts då den analys och diskussion som författarna tagit fram är deras tolkning av empirin. Flera tolkningar kan ske av en social handling och därför är det viktigt att flera tolkningar tillåts. En induktiv ansats är vidare att föredra då studien inte syftar till att pröva teorier om de stämmer eller ej utan att använda den teorin som finns för att förklara en situation. Den ontologiska inriktningen konstruktionism passar även då den sociala verkligheten som presenteras i studien är ett resultat av intervjuer med respondenter vid ett specifikt tillfälle. Det kan antas att den sociala verkligheten skulle kunna bli annorlunda om intervjuerna skett med andra respondenter eller i annorlunda sociala samspel.

3.2 Litteraturgenomgång

Teorin som har använts i denna studie kommer från en narrativ litteraturgenomgång. Den narrativa litteraturgenomgången är viktig för att identifiera tidigare forskning som gjorts inom det område som studien görs på för att författarna ska kunna skapa en bra teoretisk grund som

studien ska bygga på (Bryman & Bell, 2013). Då valet av fallföretag som gjorts är på företag som är ledande inom apoteksbranschen (Sveriges Apoteksförening, 2018) så är det frekvent studerade och det finns andra som har undersökt dem (Andersson et al., 2016; Lundberg & Nilsson, 2013; Ekström & Helgius, 2011). Även om studier har gjorts kring CSR så har det inte gjorts i samband med apotekens roll och ansvar för en mer hållbar läkemedelsanvändning (ibid.). Den narrativa litteraturgenomgången är flexibel och lämpar sig bra för en kvalitativ metod och en induktiv forskningsprocess (Bryman & Bell, 2013). Till följd av den bestämda forskningsprocessen har författarna valt bort en systematisk litteraturgenomgång då den riskerar hämma inhämtning av litteratur till studien.

Sökord som legat till grund för den narrativa litteraturgenomgången är: Corporate Social Responsibility, pharmaceutical industry, sustainability, stakeholder theory, legitimacy theory, pyramid of Corporate Social Responsibility. Sökorden har baserats på studiens syfte och forskningsfrågor för att hitta relevant litteratur inom de ämnen som berörs inom studien.

Litteraturen som använts i studien är främst akademiska peer-reviewed artiklar som har sorterats och valts ut efter antal citeringar, matchning till sökord och relevans till studiens områden. Peer-reviewed betyder att artiklarna har blivit granskade av andra forskare som är insatta på det område som artikeln behandlar och är därför av hög akademisk kvalitet. Litteraturen i studien kommer från Google scholar och Web of Science där andra webbplatser som IATE (Inter Active Terminology for Europe) använts för att översätta ord av relevans till litteraturgenomgången. Databasen Retriver Business har även använts i studien för att få fram relevant information om företagen som till exempel rörelseresultat. Utöver sökning i databaser efter litteratur har även författarna använt referenslistorna i artiklarna från databaserna för att på så sätt hitta litteratur som tidigare gjorts på området och hitta ursprungskällor som varit av relevans för studien.

3.3 Urval för fallstudien

Som tidigare nämnt har studien som syfte att undersöka och belysa apotekens roll och ansvar för utvecklingen av en mer hållbar läkemedelsanvändning ur ett CSR-perspektiv. För närvarande finns det fem större licensierade apotekskedjor (Sveriges Apoteksförening, 2018) på svenska marknaden varav studien fokuserat på tre av dessa aktörer som visas i tabell 1. Då branschen består av fem större aktörer motsvarar fallföretagen en stor del av marknaden, vilket anses kunna ge ett fullgott resultat som även öppnar upp för generaliseringar inom den studerade branschen. De tre apoteken kan även anses jämbördiga storleksmässigt vad gäller antalet anställda och antalet butiker. Detta är något författarna anser är positivt då det ökar möjligheten till ytterligare jämförelse och generalisering. De tre apoteken som intervjuades var följande:

Tabell 1 Urval för fallstudien. (Källa: Egen bearbetning)

Apoteket AB	Apotek Hjärtat AB	Kronans Droghandel Apotek AB
-------------	-------------------	------------------------------

Vid studiens uppstart kontaktades alla de fem apotekens kundtjänster för att hitta den lämpligaste personen för studiens syfte. På detta sätt fick författarna tillgång till personliga e-postadresser inom respektive apotek till vilka mejl skickades ut samma dag. Utifrån responsen från de tillfrågade personerna föll valet på representanter för de tre ovannämnda apoteken. Eftersom branschen är av homogen karaktär och det inte förekommer några större skillnader mellan företagen ur ett distributionsperspektiv, ingen kan som exempel sälja icke godkända läkemedel, fann författarna alla tre apoteken lämpliga för studien varav intervjuer bokades in. Den viktigaste aspekten för urvalet var möjligheten att få kontakt med en person som ansågs ha en lämplig roll för studiens syfte vilket för de tre valda ansågs uppfylla av författarna.

3.4 Uppbyggnad av intervjun

Då studien bygger på en induktiv forskningsprocess och använder tolkningsperspektivet föll valet på en kvalitativ intervju för dess lämplighet i kombination med nämnda faktorer (Bryman & Bell, 2013).

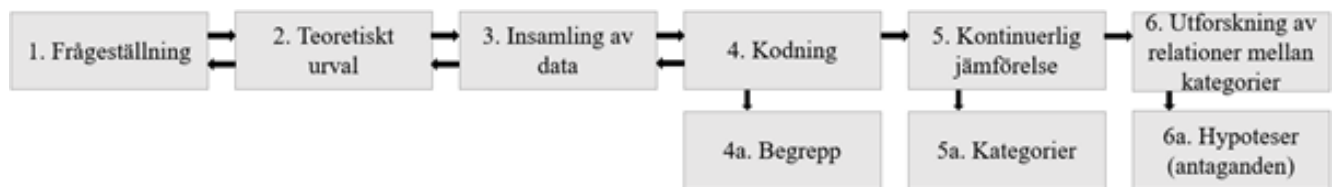
En semistrukturerad intervju togs sedan fram i syfte att ta fram empirin som ska ligga till grund för att syftet och forskningsfrågorna ska kunna besvaras. En semistrukturerad intervju innebär att intervjun har ett ursprungligt upplägg med färdiga frågor som agerar vägledning under intervjun (Bryman & Bell, 2013). I en semistrukturerad intervju ges respondenten möjlighet att utveckla sina svar och författarna har möjlighet att ställa följdfrågor i syfte att kunna skapa djupgående empiri som är positivt för kvalitativa studier (ibid.). Författarna tog även beslutet att skicka ut frågemallen (se bifogad bilaga) till de personerna som skulle bli intervjuade cirka en dag innan i syfte att personerna skulle hinna skapa sig en uppfattning om vilka frågor som skulle besvaras. Detta för att intervjun skulle vara följsam och de som var delaktiga i studien skulle kunna ge utförliga svar. Utförliga svar är av intresse för studien då det kan skapa större förståelse, med reservation för att respondenterna kan förbereda svar som möjligtvis inte ger en verklig bild.

Frågorna till den semistrukturerade intervjuerna togs fram av författarna där syftet med frågorna som skulle ställas var att de skulle ha en tydlig koppling till studiens syfte och forskningsfrågor. En annan aspekt som ansågs vid frågeformuleringen var att skapa frågor av öppen karaktär. Genom att ställa öppna frågor och inte stängda får respondenten en chans att utveckla sina svar vilket möjliggör en bättre grund för den tolkande analysen studien använder sig av (Bryman & Bell, 2013).

3.5 Metod för analys

I studien använder författarna en metod för analys av data som bygger på grundad teori. Grundad teori beskrivs av Bryman & Bell (2013) som en metod där det finns ett nära samband mellan studiens datainsamling, analys och den resulterande teorin. Enligt Bryman & Bell (2013) sker insamling och analys av data parallellt med varandra och i en växelverkan. Stegen i modellen är *frågeställning, teoretiskt urval, insamling av data, kodning, begrepp, kontinuerlig jämförelse, kategorier, utforskning av relationer mellan kategorier och hypoteser* (ibid.).

Frågeställning är första steget i modellen och syftar till att skapa en generell frågeställning och beskriva problemområdet. Tidigt i studien skapade författarna en generell frågeställning och problembeskrivning utifrån studiens valda område. I det *teoretiska urvalet* och *insamlingen av data* ska först lämpliga personer väljas ut för att besvara *frågeställningen* och sedan samlas data in baserat på urvalet. Författarna valde personer med insikt i tre av de stora apotekskedjornas hållbarhetsarbete som sedan intervjuades för att få relevant data. *Kodning* är det fjärde steget och innebär att data bryts ner och tillsätts *begrepp* som kan jämföras med etiketter. Genom att använda *begrepp* kan det ske en *kontinuerlig jämförelse* mellan den data som samlats in varav *begreppen* kan sorteras och *kategorier* bestående av flera liknande begrepp skapas. Författarna gick igenom intervjuerna flera gånger ur vilket *begrepp* togs fram utifrån studiens teman legitimitet, intressenter och CSR. Dessa kategoriserades allt eftersom data samlades in. I de sista stegen *utforskning av relationer mellan kategorier* och *hypoteser* ska författarna undersöka relationer mellan de framtagna kategorierna. *Hypoteser* tas sedan fram utifrån författarnas föreställningar om *relationerna mellan begrepp* och *kategorier*. Under studiens gång diskuterade författarna dessa relationer och utvecklade *hypoteser* som sedan utgjorde grunden i den slutliga analysen.



Figur 6 Bryman & Bell (2013) Metod för analys. (Källa: Egen bearbetning)

3.6 Kvalitetskriteriet äkthet

För att bekräfta autenticiteten vid studiens intervjuer användes kvalitetskriteriet äkthet för att resultatet ska reflektera den verkliga bild som undersöks (Bryman & Bell, 2013).

Bryman & Bell (2013) tar upp beskrivningen av de fem kriterierna för äkthet: *rättvis bild, ontologisk autenticitet, pedagogisk autenticitet, katalytisk autenticitet* och *taktiskt autenticitet*. Enligt Lincoln & Guba (1985) är dessa kriterier generella beskrivningar om konsekvenser i

allmänhet kring kvalitativa studier och är nödvändiga för att etablera och bedöma kvaliteten i en kvalitativ studie.

Rättvis bild är ett kriterium som ifrågasätter om studien verkligen ger en verklig bild av de olika åsikter och uppfattningar som kan ha tagits från en grupp av människor som studerats. Det vill säga att de delar i ett företag som studerats ger en verklig bild utifrån en representativ andel. En representativ andel innebär att inte enbart personer på högre positioner varit delaktiga i studien. Då detta är något som kan leda till ett felaktigt resultat och inte ger en rättvis bild. Denna studie har fokuserat på en övergripande hållbarhet, därför har enbart personer med insyn intervjuats för att ge deras bild av det här. I studien har det varit personer med liknande positioner hos de olika företagen för att kunna skapa en så hög grad av verklig jämförelse som möjligt.

Ontologisk autenticitet handlar om studien verkligen hjälper de medverkande människorna i en studie att bättre förstå deras sociala situation och miljön de lever i. Författarna har försökt ställa öppna frågor där fokus har legat på att få respondenterna att förklara och försöka skapa förståelse för hur de själva tolkar frågorna i studien.

Pedagogisk autenticitet undersöker om deltagarna i en studie har skapat sig en bättre förståelse för hur övriga människor i deras miljö upplever saker och ting. Författarna ger deltagarna möjlighet att ta del av de andra intervjuobjektens svar genom att leverera en kopia av den färdiga studien vilket kan skapa en bättre förståelse för hur andra aktörer inom branschen agerar.

Katalytisk autenticitet syftar till hur studien gjort att de som medverkat kan förändra sin egna situation. Den katalytiska autenticiteten har gjort att författarna delgivit sig av den färdiga studien till respondenterna. Anledningen till detta är att respondenterna ska kunna få möjlighet att förändra sin egen situation genom ökad förståelse genom ett nytt perspektiv på den egna situationen.

Taktisk autenticitet handlar om deltagarna fått bättre möjligheter att vidta åtgärder för att förbättra sin situation. Detta kriterium använder sig författarna av genom att de intervjuer som görs i studien sedan ska sammanställas och delges till deltagarna i intervjuerna för möjligheten att vid behov förbättra deras nuvarande situationer.

Det finns även en förståelse i studien att författarnas egna värderingar och förhållningssätt kan göra att tolkningar av empirin ses från författarnas perspektiv. För att uppnå opartiskhet används ovannämnda kvalitetskriterierna som utgångspunkt. Detta bidrar även till en högre grad av reflexivitet i studien (Bryman & Bell, 2013).

3.7 Etiskt förhållningssätt

I den här studien har författarna beaktat ett etiskt förhållningssätt under insamling av empirin då detta anses vara en viktig aspekt i kvalitativa studier (Bryman & Bell, 2013).

Enligt Bryman & Bell (2013) är det viktigt att datainsamlingen inte sker under falska förespeglingar eller dolda observationer, det vill säga med en avsikt att vilseleda deltagarna i studien. Anledning till att försöka vilseleda respondenterna vid en intervju kan vara för att vinna deras tillit och få de att berätta information som annars inte skulle ha framkommit (ibid.). Bryman & Bell (2013) förklarar även att det är viktigt med det etiska förhållningssättet att respondenterna ska meddelas om inspelningsutrustning används eller någon speciell observationsteknik används. I studien har respondenterna meddelats innan intervjun om inspelningsutrustning använts och enbart gjorts i samtycke.

De individer som har deltagit i intervjuerna har delgivits information vad syftet med studien varit samt att om respondenterna hade önskat anonymitet, hade detta tagits hänsyn till. Respondenterna från studien har mötts med goda avsikter från författarna med tanken att skapa ett förtroende med förhoppningen att mötet ska hålla ömsesidig konsideration.

4. Empiri

Detta kapitel börjar med en empirisk bakgrund som ger läsaren en inblick i de krav som ställs på apotek för att bedriva sin verksamhet. Sedan ges en kort presentation av varje apotek, vilka personer som intervjuats samt den insamlade empirin som ligger till grund för analysen som ska besvara studiens syfte och forskningsfrågor.

4.1 Apoteket AB

4.1.1 Presentation av Apoteket AB

Apoteket AB bildades 1970 under namnet Apoteksbolaget AB som en följd av statens införande av monopol på den svenska läkemedelsdistributionen (Apoteket, 2, 2018). Apoteksbolaget AB bytte senare namn till Apoteket AB 1998 som en förberedelse för en förändrad marknadssituation på grund av mycket kritik mot det statliga monopolet (ibid.). Det dröjde dock till 2009 innan monopolet avskaffades men trots avskaffandet av monopolet behöll den svenska staten omkring 150 stycken apotek inom det statligt ägda företaget Apoteket AB (Apoteket, 3, 2018). År 2017 har Apoteket AB utökats till 390 stycken apotek över hela Sverige och verksamheten inkluderar även 600 apoteksombud som underlättar läkemedelsdistribution för människor i glesbygd (Om Apoteket, 2018). Under år 2017 hade Apoteket AB ett rörelseresultat på 667 miljoner kronor och en rörelsemarginal på 3,4 procent. Apoteket AB sysselsätter cirka 3400 personer i sin verksamhet (ibid.).

4.1.2 Intervju med Apoteket AB

Therese Hansen (2018) har jobbat på Apoteket AB sedan år 2010 och har idag positionen som hållbarhetssamordnare. Hållbarhetssamordnare innebär att Therese jobbar med miljö- och hållbarhetsfrågor inom företagets många olika områden som till exempel logistik och HR. Therese (2018) beskriver att det breda arbetssättet skapar en bred kunskap och insikt i Apoteket AB:s hållbarhetsarbete.

Apoteket AB vill bedriva en långsiktig hållbar verksamhet där hållbarhet definieras efter de generella beskrivningarna och innehåller sociala, miljömässiga och ekonomiska aspekter (pers, med., Hansen, 2018). Hos Apoteket AB sker arbetet med hållbarhet varje dag i form av kundmöten (pers, med., Hansen, 2018). Detta hållbarhetsarbete innebär att kommunicera och informera kunden kring konsumtion och hantering av läkemedel. Apoteket AB måste kunna erbjuda rätt produkt till rätt kund. Detta för att först och främst ge kunden vad den efterfrågar men även från ett miljöperspektiv inte sälja läkemedel som inte kommer att användas, då det innebär ett slöseri av resurser och därav större negativ miljöpåverkan. För att minska läkemedelsrester arbetar företaget även med att informera kunderna om hur och var kunderna kan lämna tillbaka oanvända läkemedel. Apoteket AB väljer även frivilligt att gå utöver vad

lagen kräver och har infört “Den stora insamlingsdagen” (ibid.). “Den stora insamlingsdagen” dedikerar en enskild dag varje år för att ytterligare kunna sprida information om hanteringen av överblivna läkemedel och vikten av att lämna in dessa läkemedel tillbaka till Apoteket AB för säker återvinning och därmed en minskad miljöpåverkan. (ibid.).

Utöver miljöpåverkningar från läkemedel arbetar Apoteket AB även med andra miljöaspekter (pers, med., Hansen, 2018). Dessa miljöaspekter kan delas upp i interna och externa. Internt försöker företaget minska miljöpåverkan i form av minskad energianvändning eller en miljövänligare design på egna produkters förpackningar. Externt handlar det till stor del om att påverka aktörer i den långa leverantörskedjan. Här ställer Apoteket AB bland annat krav när det gäller transporter. Apoteket AB är även delaktiga i CSR-projekt vars största fokus ligger på den sociala aspekten (ibid.). Här arbetar företaget sedan tidigare med Rädda Barnen med ett projekt som heter “På lika villkor”. “På lika villkor” är ett projekt vars mål är att minska diskriminering av barn i sociala eller ekonomiska utsatta områden. Projektet strävar efter ett mer inkluderande samhälle och att barn, oavsett bakgrund eller uppväxt, ska få samma möjligheter och förutsättningar i livet (Rädda Barnen, 2018).

Apoteket AB:s viktigaste roll när det gäller hållbarhetsarbetet anses vara den direkta kontakten med kunden (pers, med., Hansen, 2018). Apoteket AB måste kunna möta den efterfrågan som finns från konsumenterna men måste sköta det på ett sätt som ser till att kunden får rätt produkt och rätt behandling (ibid.). Människors hälsa kommer alltid i första hand för ett apotek och därför kan inga värderingar kring miljöpåverkan läggas in vid valet av produkt till en kund. Däremot kan apotek själva vara med och påverka för att minska eventuella miljöpåverkningar från läkemedel (ibid.). Detta genom att informera kunden mer utförligt utöver vad lagen säger om vikten av att lämna tillbaka överblivna läkemedel, läkemedels allmänna miljöpåverkan och var det finns möjlighet att göra detta.

Therese (2018) berättar att en av de största hållbarhetsutmaningarna för apotek är direkt kopplat till just läkemedel och dess leverantörskedja. Therese (2018) tar till exempel upp Indien som inte har lika strikt reglering vad gäller utsläpp vid produktion av läkemedel som västvärlden. Detta innebär att miljöpåverkan kan variera beroende på var i världen producenten befinner sig. Therese (2018) berättar att läkemedelsbranschen är en speciell bransch i sig då produkten i somliga fall innebär en livsviktig betydelse och själva avvägningen mellan miljö och hälsa kommer alltid ligga i favör till hälsan. Detta innebär att även om ett läkemedel har en väldigt hög miljöpåverkan så kommer det få produceras och distribueras om de positiva effekterna för hälsan överväger de negativa. I Sverige menar Therese (2018) att flera måste ta ansvar för läkemedlets miljöpåverkan eftersom det sker en ökning av läkemedelsanvändningen vilket också leder till en ökning av halterna i miljön. Ett exempel på en annan aktör som skulle behöva ta mer ansvar är reningsverken som i dagsläget inte har krav på att kunna rena bort läkemedelsrester.

Therese (2018) anser att lagkraven på apotek i Sverige är många och hårda. Hon säger dock detta i en positiv benämning då det innebär hårdare krav på apoteken som ger en god grund för strukturer och rutiner som underlättar verksamheten. Producentansvaret anser Therese (2018) vara en positiv åtgärd för att minska miljöpåverkningar från läkemedel.

Apoteket AB är ett företag med många intressenter (pers, med., Hansen, 2018). Therese (2018) nämner företagets kunder som huvudintressenter. Sedan har företaget även intressenter i form av intresseorganisationer, ägare, producenter, leverantörer m.fl. Ur ett hållbarhetsperspektiv menar Therese (2018) att kunderna är den viktigaste av intressenterna. Detta på grund av att kunderna har förväntningar och krav på Apoteket AB:s hållbarhetsarbete och att företaget aktivt ska arbeta och bli bättre kring dessa frågor. En av anledningarna till att det krävs ständiga förbättringar säger Therese (2018) beror på att kunderna blir mer pålästa och intresserade kring läkemedlens miljöpåverkan och produktion. Apoteket AB anser till följd av detta att ett proaktivt arbete med hållbarhet är nödvändigt för att möta kundernas behov. Ägarna är också en stor drivande kraft vad gäller hållbarhetsarbetet. Detta förklaras genom att ägarna har infört fler möten specifika för hållbarhet och ställer större krav inom specifika områden kopplade till hållbarhetsaspekter.

En stor bakomliggande förklaring till Apotekets AB:s hållbarhetsarbete kan förklaras genom konkurrensfördelar, ägarpolicy och förväntningar (pers, med., Hansen, 2018). Therese (2018) menar att fler och fler företag ser hållbarhetsarbete som ett verktyg för att anskaffa sig konkurrensfördelar och att Apoteket AB inte är ett undantag. Det anses vara bra för ett företags affärer och rykte att bidra till ett bättre samhälle. Apoteket AB är ett statligt ägt bolag och omfattas därför av den statliga ägarpolicyn (ibid.). Denna policy ställer krav på att ett miljöarbete ska existera och att miljöarbetet ska redovisas enligt Global Reporting Initiative samt att den kontrolleras av en oberoende part. Policyn ställer däremot inget specifikt krav på företagets miljöarbete gällande prestation eller prestanda (Näringsdepartementet, 2016). Utan det finns även ett internt intresse från ledningen om att Apoteket AB ska vara ett föredöme på marknaden och driva på dessa frågor som överstiger de kraven som finns i den statliga ägarpolicyn (pers, med., Hansen, 2018).

I grund och botten är Apoteket AB ett företag (pers, med., Hansen, 2018). För att överleva på en marknad måste ett företag göra vinster och visa goda resultat. Detta medför naturligen att vissa frågor måste prioriteras framför hållbarhet. Om apoteket skulle i avvägningen mellan lönsamhet och hållbarhet alltid sträva efter vad som är bäst ur ett hållbarhetsperspektiv så skulle det inte hålla i längden. Apoteket AB är i slutändan ett apotek och inte en miljöorganisation och har inte råd med att gå minus varje år (ibid.). Om Apoteket AB inte är lönsamma kommer de inte överleva och kommer då inte ha möjlighet att bidra till någon form av hållbarhet.

4.2 Kronans Droghandel Apoteket AB

4.2.1 Presentation av Kronans Droghandel Apotek AB

Kronans Droghandel Apotek AB, Kronans Apotek används i resten av texten, är en av aktörerna på den svenska marknaden för läkemedelsdistribution och är ett dotterbolag till Oriola Corporation som är noterat på Nasdaq OMX Helsingfors (Kronans Droghandel Apotek AB, 2017). Kronans Apotek startades 2010 och blev då den näst största apoteksägaren i Sverige med 170 stycken apotek (Apoteket, 2, 2018). Sedan start har företaget växt och hade i slutet av år 2016 totalt 324 apotek och har i medeltal 2650 stycken anställda (Kronans Droghandel Apotek AB, 2017). Företaget hade för år 2016 ett rörelseresultat på 207 miljoner kronor vilket gav en rörelsemarginal på 2,8 procent (ibid.)

4.2.2 Intervju med Kronans Droghandel Apotek AB

Gunnar Wahlund (2018) arbetar som miljöchef på Kronans Apotek sedan 2012. Arbetet som miljöchef innebär ett arbete med miljö- och hållbarhetsfrågor kring både Kronans Apoteks långsiktiga mål men även de kortsiktiga. Gunnar (2018) hanterar även frågor som uppkommer i det dagliga arbetet, exempelvis frågor från media och från konsumenter som rör miljöområden inom organisationen. Karin Söderberg (2018) arbetar som kvalitetsdirektör på Kronans Apotek sedan 2015. Karin (2018) berättar att hon som kvalitetsdirektör arbetar med kvaliteten inom Kronans Apotek, detta sker efter regelverk från framför allt myndigheterna. Annat arbete som hon utför innebär mycket egenkontrollprogram som att kontrollera att rutiner följs, avvikelshantering samt uppföljning av nämnda arbetsuppgifter.

Gunnar (2018) definierar hållbarhetsarbetet för Kronans Apotek som en slags helhet mellan en organisation och deras plats i samhället. Vilket innebär att Kronans Apotek som organisation aktivt arbetar med hållbarhet och strävar efter att ha så liten negativ miljöpåverkan som möjligt. Hållbarhetsarbetet som sker hos Kronans Apotek är uppdelat inom olika områden som är: HR, produkter, förbrukning, leverantörer och läkemedelsavfall. De sätter sedan egna kvantifierbara mål som företaget försöker uppnå. Exempel på dessa mål är utbildning för de anställda, elförbrukning eller förbrukningen av plastpåsar. Mål sätts även för hanteringen av läkemedelsavfall i syfte att ständigt bli bättre på att minska miljöpåverkan. Utöver det egna CSR-arbetet berättar Gunnar (2018) att företaget tidigare haft samarbeten med välgörenhets- och patientorganisationer både inom och utanför Sverige.

Ett av de största problemen kring läkemedel idag sker vid konsumtionen och användningen av produkterna (pers, med., Söderberg, 2018; pers, med., Wahlund 2018). Enligt Karin (2018) har Sverige inte en hållbar läkemedelsanvändning idag. Hon menar att det finns en överförsäljning och överutskrivning av läkemedel samtidigt som det finns en underanvändning av läkemedel. I den senaste rapporten från Sveriges Apoteksförening som Kronans Apotek tagit del av visade det sig att 1200 ton läkemedel togs tillbaka till apoteken för sluthantering under 2016. Detta innebär

stora miljöpåverkningar, främst ur ett resursperspektiv. Förutom miljöpåverkningar har denna osunda läkemedelsanvändningen även en negativ påverkan ur ett hälsoperspektiv. En bakomliggande faktor bakom problemen kring läkemedelsanvändningen anser Karin (2018) och Gunnar (2018) ligga vid utskrivningen av läkemedel. Läkare och landsting har därmed en direkt påverkan på Kronans Apoteks hållbarhetsarbete genom att de bestämmer vilket läkemedel som skrivs ut, oavsett om det har en positiv påverkan på miljön eller inte.

Kronans Apotek arbetar aktivt med sina kunder som en del av lösningen i att minska miljöpåverkan som uppstår vid användningen av läkemedel (pers, med., Söderberg, 2018; pers, med., Wahlund, 2018). Arbetet sker främst genom att konsultera kunderna i att få rätt mängd och rätt sorts läkemedel. Kronans Apotek har även vid tiden för intervjun lagt upp en annons i en svensk dagstidning med texten "Sverige har inte en hållbar läkemedelsanvändning". Syftet med annonsen var att informera om den överförsäljning av läkemedel som sker och vilken effekt det får i kombination med underanvändningen. Kronans Apotek arbetar även med att gå igenom patienternas läkemedelslistor i syfte att rensa bland icke aktuella recept och informera om vikten av att undvika köp av läkemedel som inte är nödvändigt för kundens hälsa. För att möjliggöra detta arbete krävs det utbildad personal med hög kompetens vilket enligt Karin (2018) är något som företaget lägger stort fokus på att hela tiden förbättra. Anställda inom Sveriges apotek träffar enligt Karin (2018) patienterna tre gånger oftare än vad läkarna gör. Detta är något som ger en möjlighet till apoteken att försöka arbeta för en hälsosammare användning av läkemedel, utan att riskera patienternas hälsa. Kronans Apotek känner att de har ett större ansvar att informera konsumenterna än vad läkarna gör, då de inte reflekterar kring läkemedel och dess miljöpåverkan på samma sätt. Apotek har ingen möjlighet att inte tillhandahålla ett läkemedel till konsument för att det är sämre för miljön än ett annat. Kronans Apotek får dessutom inte utföra marknadsföring som kan öka läkemedelskonsumtionen men får i emellertid informera kring receptfria läkemedel om en viss produkt är bättre för miljön (pers, med., Söderberg, 2018).

Apotek i Sverige upplevs som seriösa aktörer av allmänheten och har därmed höga förväntningar på sig hur de ska praktisera sin verksamhet (pers, med., Söderberg, 2018; pers, med., Wahlund 2018). Kronans Apotek har många olika intressenter, Karin (2018) och Gunnar (2018) berättar att det förutom kunderna består av hälso- och sjukvården, landsting, kommuner, politiker, läkemedelsindustrin, läkare samt branschföreningar som Astma- och Allergiförbundet och diabetesföreningar. Ur ett hållbarhetsperspektiv anses politiker och riksdagen vara de som påverkar mest. Detta främst på grund av hur regler och lagar bildas. Apoteksbranschen är oerhört reglerad av myndigheter (pers, med., Söderberg, 2018). Detta ses som något positivt att det finns många lagkrav för att driva apotek. Karin (2018) preciserar att det är bra att de många reglerna finns, speciellt efter att marknaden har blivit avreglerad. Om det inte hade varit lika regelstyrkt finns det risk att branschen tappar sitt förtroende och professionalitet. Som exempel kan en felaktig rådgivning få katastrofala följder, så överlag är den hårda regleringen något som

säkerhetsställer en hög kvalitet i hela apoteksbranschen (ibid.). Karin (2018) tror på strängare miljökrav vid framtagningen av läkemedel, detta utan att äventyra någons hälsa.

Anledningen till att Kronans Apotek väljer att arbeta med hållbarhetsfrågor är att förutom att företaget själv vill minska den negativa miljöpåverkan också anser att apoteket har ett eget ansvar (pers, med., Wahlund, 2018). Detta ansvar hör till att vara ett seriöst företag på marknaden och att vara en positiv del av samhället. Det handlar om att kunna skapa ett bra varumärke samt att ses som en attraktiv arbetsgivare. Vidare berättar Karin (2018) att det finns ett stort intresse för hållbarhetsarbetet från ledningen. Detta har lett till att Kronans Apotek strävar efter att allt mer samordna affärsmålen med hållbarhetsmålen i den dagliga verksamheten. Ett exempel på detta är att samtliga anställda inom företaget går en Code of Conduct-utbildning som ska medföra att alla medarbetare jobbar efter samma värderingar. Karin (2018) förklarar att Kronans Apotek har en skyldighet som företag att driva en lönsamhet, men de behöver även driva ett hållbarhetsarbete. Detta för att företaget i ett långt perspektiv skapar ett starkt rykte, är en attraktiv arbetsgivare samt är en positivt bidragande del av samhället.

4.3 Apotek Hjärtat AB

4.3.1 Presentation av Apotek Hjärtat AB

Apotek Hjärtat AB etablerades i februari 2010 och införskaffade i samband med det 206 apotek i Sverige (Apotek Hjärtat, 2018). Sedan dess har Apotek Hjärtat öppnat upp ytterligare ca 180 apotek och är i dagsläget en apotekskedja med över 390 apotek, ca 3000 anställda och har en omsättning på cirka 12 miljarder. (ibid.). Apotek Hjärtat AB är ett helägt dotterbolag inom ICA koncernen med ICA gruppen AB som ägare (pers, med., Flygar, 2018).

4.3.2 Intervju med Apotek Hjärtat AB

Hanna Flygar (2018) är vikarierande miljöchef på Apotek Hjärtat sedan början på 2018 men har jobbat inom företaget sedan 2014 i form av apotekschef. Hanna (2018) berättar att denna position innebär att arbeta mot koncernens miljömål, skapa en klimatneutralitet samt att underlätta för kunderna att göra mer hållbara val.

Enligt Apotek Hjärtat innebär hållbarhetsarbete att både utifrån ett socialt och miljömässigt perspektiv maximera verksamhetens positiva effekter på samhället samtidigt som de negativa effekterna minskas (pers, med., Flygar, 2018). De positiva effekterna är kopplat till faktorer som Apotek Hjärtat kan bidra med som leder till ett bättre samhälle. Internt handlar detta om att skapa en stimulerande och god arbetsmiljö för anställda medan det externt handlar om ett större fokus på omvärlden och kunderna. Enligt Hanna (2018) är kundkontakten bland den viktigaste påverkan apoteket har på samhället. Här har Apotek Hjärtat en stor möjlighet till positiv inverkan på samhället. Genom kundmötena kan apoteket bidra till en bättre folkhälsa och en mindre

miljöpåverkan (ibid.). En bättre folkhälsa nås genom rätt rådgivning där kunden får rätt produkt och informering kring hur den ska användas. En mindre miljöpåverkan nås genom att informera kunden om var denne kan lämna tillbaka läkemedlen eller genom att rekommendera produkter som har en mindre miljöpåverkan. Apoteken får inte rekommendera eller inte tillhandahålla receptbelagda läkemedel utan det gäller endast för receptfria läkemedel och övrigt sortiment (ibid.). De negativa effekter på samhället som Apotek Hjärtat vill minska är främst kopplade till miljöpåverkningar (ibid.). Här strävar organisationen med att vara resurseffektiva, vilket innebär bland annat att minska elförbrukning eller genom att ha miljövänliga förpackningar. Apotek Hjärtat ställer även krav på andra aktörer som leverantörer att de ska minska sin miljöpåverkan (ibid.). Hanna (2018) nämner även att Apotek Hjärtat utöver det egna hållbarhetsarbetet stöttar organisationer som Cancerfonden och Childhood samtidigt som de har ett samarbete med Gundua Health Centre. Gundua Health Centre är en hälsoklinik i Kenya för barn och mödrar där Apotek Hjärtat har varit med sedan uppförandet och fortfarande stöttar för klinikens fortsatta drift (Apotek Hjärtat, 2016). Eftersom den största miljöpåverkan i Sverige är från läkemedelsanvändning är den viktigaste delen av Apotek Hjärtats hållbarhetsarbete kopplat till kunden (pers. med., Flygar, 2018). Detta är till stor del kopplat till kommunikation och information. Apotek Hjärtat måste informera kunden om hur läkemedel ska användas och möjligheten från lagen att återlämna överblivna läkemedel (ibid.).

Den största hållbarhetsutmaningen kring läkemedel har att göra med branschens storlek och komplexitet (pers. med., Flygar, 2018). Beroende på var i världen läkemedlet tillverkas finns det olika regelverk som bestämmer hur stor miljöpåverkan tillverkningen får ha. På grund av läkemedelsbranschens storlek är det svårt för apotek i Sverige, som anses vara små aktörer i jämförelse med branschen som helhet, att ha någon större påverkan på dessa producenter (ibid.). Enligt Hanna (2018) fokuserar upphandlingar av läkemedel till den svenska marknaden i dagsläget i första hand på pris och inte miljön. Detta ger producenterna incitament att få ner kostnaderna då fokus är detta och inte få ner miljöpåverkan. Läkemedlet i sig är även en speciell produkt då effekten av produkten i många fall kan vara livsviktig och i avvägningen mellan folkhälsan och miljön väljs folkhälsan (ibid.).

Även om Sverige i förhållande till resten av världen är en liten aktör inom den globala läkemedelsindustrin försöker apoteksbranschen och politikerna enligt Hanna (2018) påverka. Apotek försöker sätta press på producenter att ha en mindre miljöpåverkan medan politiker genom EU försöker driva igenom hårdare lagkrav gällande miljöpåverkan från läkemedel. Hanna (2018) anser att lagkraven på apotek i Sverige är många och hårda. Hanna (2018) menar att detta är positivt då det ger en gemensam grund för apoteken. Om det skulle vara mindre reglerat skulle det bli en tävling mot lönsamhet och att faktorer som folkhälsan och miljön skulle kunna bli lidande. Hanna (2018) upplever även att lagkraven skapar en större trovärdighet för apoteken och ett större förtroende. Hanna (2018) önskar dock att lagkraven ska vara hårdare i hänsyn till miljön och främst kring producenter av läkemedel.

Ett initiativ Apotek Hjärtat tagit fram är “Välj med hjärtat” som är en egen miljömärkning på receptfria läkemedel (pers, med., Flygar, 2018). Denna miljömärkning är tänkt att ge incitament till producenter att minska sin miljöpåverkan genom att framhäva producenter som bidrar till mindre miljöpåverkan. För att få denna märkning krävs det rapportering enligt GRI:s standarder och att denna rapportering granskas av en oberoende tredje part. Det krävs även att företaget är medlem i The Pharmaceutical Supply Chain Initiative (PSCI) som är ett globalt initiativ där stora ansvarsfulla företag tillsammans driver ett bättre hållbarhetsarbete i leverantörskedjan (ibid.). Förhoppningen från Apotek Hjärtat är enligt Hanna (2018) att en gemensam miljömärkning likt “Välj med hjärtat” ska bli en standard för svenska apotek.

Apotek Hjärtats största intressenter är kunder, patientföreningar, leverantörer, ägare, ledning och ideella organisationer (pers, med., Flygar, 2018). Ur ett hållbarhetsperspektiv är kunder, leverantörer och ägare/ledning de viktigaste. Med kunderna har apoteket själva ett ansvar att påverka hur kunderna påverkar miljön genom exempelvis läkemedelsanvändning. Men det finns även krav och förväntningar från kunderna att Apotek Hjärtat i sin tur även ska följa de värderingar och riktlinjer som finns i samhället (ibid.). Detta inkluderar bland annat att bedriva etiskt företagande och minska sin miljöpåverkan. Till sist har även ägarna och ledningen en stor påverkan på hållbarhetsarbetet då det är från ledningen och ägarna de största besluten tas (ibid.).

Anledningen till att Apotek Hjärtat arbetar med hållbarhet är främst på grund av sina intressenter (pers, med., Flygar, 2018). Från kunderna finns det förväntningar och krav på att Apotek Hjärtat ska driva och jobba med dessa hållbarhetsfrågor. Sedan finns det även förväntningar från exempelvis patientföreningar men även från ideella föreningar som Naturskyddsföreningen. Främst sker däremot hållbarhetsarbetet på grund av intresset från ledningen och ägarna. Enligt Hanna (2018) har ledningen en egen inre vilja att jobba med hållbarhetsfrågor, som kan förklaras genom både moraliska och lönsamma perspektiv. Rent moraliskt anser ledningen att det är rätt att arbeta med dessa frågor och vara en bidragande faktor i samhället. Ur ett lönsamhetsperspektiv blir ekologiska produkter och miljövänliga produkter allt mer populära i samhället, vilket innebär att det finns en efterfrågan att möta från marknaden. Det ger även ett bättre rykte för verksamheten på marknaden. Enligt Hanna (2018) är det en ekonomisk vinst att satsa på hållbarhet. Satsningar på hållbarhet innebär en stärkning av varumärket som ger konkurrensfördelar både när det gäller kunder och när det gäller att locka nya människor till att arbeta inom organisationen. Däremot måste det finnas en gräns för hur mycket pengar som spenderas i hållbarhetssyfte. Det finns ett ägarkrav att apoteket ska bedriva lönsamhet och visa goda försäljningssiffror. Därför kan det bli tuffa avvägningar mellan lönsamhet och miljöpåverkan för Apotek Hjärtat. Ett exempel är att allt mer av läkemedelsdistributionen sker genom e-handel som innebär fler transporter och en större miljöpåverkan. Här känner Apotek Hjärtat att man även måste kunna erbjuda denna tjänst till sina kunder för att inte tappa konkurrensfördelar, även om det innebär en större miljöpåverkan (pers, med., Flygar, 2018).

5. Analys

I detta kapitel presenteras en analys av empirin utifrån studiens teoretiska ramverk. Detta med utgångspunkten i att studiens syfte är att undersöka och belysa apotekens roll och ansvar för utvecklingen av en mer hållbar läkemedelsanvändning ur ett CSR-perspektiv.

5.1 Legitimitetsteorin

Legitimitetsteorin används för att förklara den sociala interaktionen mellan en organisation och samhället (Branco & Rodrigues, 2006). Legitimitet skapas genom att organisationen och samhället delar och agerar efter samma värdegrund. Suchman (1995) beskriver att legitimitetsteorin har ett kollektivistiskt perspektiv. Detta innebär att enskilda individer med värdegrunder som inte överensstämmer med samhällets inte ska tas till hänsyn. Alla tre apoteken uppfyller grundkravet att de agerar i det samhälle som studien har gjorts. Vilket gör att de är kvalificerade att analyseras utifrån legitimitetsteorin. Från empirin framkommer det att kunderna är den största anledningen bakom apotekens hållbarhetsarbete. Författarna tolkar detta som att samhället i stort förväntar sig att apoteken ska ha ett hållbarhetsarbete. Detta kan ses som att apoteken och samhället delar och agerar efter samma värdegrunder. Apotekens hållbarhetsarbete kan därmed förklaras som att de eftersträvar en legitimitet i samhället.

Deegan (2002) säger att legitimitet i samhället anses vara en viktig del för en organisations fortsatta funktionalitet och överlevnad. Legitimitetsteorin undersöker organisationers sociala interaktioner med samhället som är en del av organisationernas strävan att skapa legitimitet (Branco & Rodrigues, 2006). Respondenterna anser att kontakten med kunderna är den viktigaste sociala interaktionen de har idag. Samtliga respondenter ser denna sociala interaktion som det viktigaste bidraget till en mer hållbar läkemedelsanvändning. Förutom att informera utifrån vad lagkraven kräver presterar apoteken utöver dessa lagkrav genom CSR-arbete. Apoteket AB har infört "Den stora insamlingsdagen" för att ytterligare förstärka informationen ut mot deras konsumenter och samhället. Kronans Apotek har arbetat med flera välgörenhet- och patientorganisationer både i och utanför Sverige då de anser att det är viktigt att ta ansvar i samhället om möjligheten finns. Apotek Hjärtat har samarbete med Cancerfonden och Childhood då deras arbete ses som viktigt i samhället. Apotek Hjärtat har även tagit fram en egen miljömärkning "Välj med hjärtat" på deras receptfria läkemedel. Apotek Hjärtat ser miljömärkningen som en möjlighet att infria konsumenters önskemål av miljövänligare varor. Detta genom att försöka upplysa konsumenter om produkter från producenter som faktiskt bidrar till att minska de miljöförstörande samhällsproblemen. Anledningen till varför apoteken väljer att ta en ansvarsroll genom hållbarhetsarbete anser författarna vara att apoteken vill leva upp till förväntningarna från samhället och därmed förbättra sin legitimitet.

5.2 Intressentmodellen

Enligt Mitchell et al., (1997) används intressentmodellen för att kunna skapa en förståelse för organisationers integrerade omgivning. Utöver att skapa en förståelse möjliggör teorin att intressenter kan prioriteras utifrån betydelsen de anses ha för organisationen vid given tidpunkt (Chen & Roberts, 2010). Samtliga av respondenterna anser att det på senare år har skett en ökad efterfråga kring hållbarhetsarbete och miljövänliga produkter. Kunderna är enligt respondenterna den intressent som börjat ställa mest krav kring hur apoteken arbetar med hållbarhet. Respondenterna har därför upplevt det som en press från kunderna att arbeta mer med hållbarhetsfrågor än vad som tidigare krävts. För att kunna möta efterfrågan på mer arbete kring hållbarhetsfrågor har apoteken valt att bli aktivare i hållbarhetsarbetet genom ökade resurser och mer fokus inom den dagliga verksamheten. Kunderna är enligt respondenterna deras viktigaste intressent i den sociala omgivningen, därför anser de att det är viktigt att tillfredsställa deras behov och krav.

Som tidigare nämnt i studien sker en stor negativ miljöpåverkan hos producenterna av läkemedel. En förklaring till detta kan vara att regelverk skiljer sig i stora drag mellan olika länder för produktion av läkemedel när det kommer till exempelvis avfallshantering. Under intervjuerna har det framkommit att de svenska apoteken upplever det svårt att direkt påverka hur en intressent som producenterna arbetar. Detta i kombination med en låg transparens kring arbetssätt hos producenterna gör att apoteken upplever det extra viktigt att förmedla om en korrekt läkemedelsanvändning utöver lagkravet till kunden.

Apoteken i Sverige har i dagsläget ett lagkrav på sig att ta tillbaka överblivna läkemedel utan ersättning. Utifrån studiens empiri framkommer det att samtliga av de apotek som intervjuats presterar utöver det tidigare nämnda lagkravet. Enligt respondenterna upplever apoteken att de är en viktig aktör i samhället och deras intressenter ställer allt högre krav kring hållbarhetsarbete vilket innebär att apoteken tagit en aktivare roll och mer ansvar i hållbarhetsfrågor. För att lyckas med detta har apoteken valt att ytterligare arbeta med att förmedla informationen kring en hållbar läkemedelsanvändning till sina kunder. Informationen ser respondenterna som deras bästa möjlighet att bidra till en hållbarare läkemedelsanvändning då de är den aktör inom läkemedelsindustrin som träffar konsumenterna i störst utsträckning. Möjligheten att ge information kring läkemedelskonsumtion till kunderna anses i en hög grad av respondenterna bidra till en hållbarare läkemedelsanvändning, vilket motiverar apoteken att anta en aktivare roll. Som exempel på ytterligare CSR-arbete för att minska miljöpåverkan från läkemedel har Apoteket AB "Den stora insamlingsdagen" och Kronans Apotek annonserar informativt i dagstidningar för en mer hållbar läkemedelsanvändning. Apotek Hjärtat har även infört en miljömärkning som heter "Välj med hjärtat" som lyfter fram producenter till kunder som Apotek Hjärtat anser utövar ett bra hållbarhetsarbete. Dessa tre exempel visar på att de tre apoteken i studien är väl medvetna om att information till sina intressenter behövs för en mer hållbar läkemedelsanvändning.

Ägarna och ledningen har även lyfts fram som de intressenter som varit bidragande i apotekens utveckling av den förändrade rollen och ansvarstagandet. Ägarna i kombination med ledningarna för apoteken har insett att fortsatt konkurrenskraft och traditionella företagsmål är beroende av ett starkare hållbarhetsarbete.

De tre aspekterna av intressentmodellen som Donald & Preston (1995) identifierade är *deskriptiv/empirisk*, *instrumentell* och *normativ*. Den *deskriptiva/empiriska* handlar om att belysa organisatoriska beteenden med hänsyn till organisationens relationer. *Instrumentell* är inriktad på att hitta samband mellan styrning inom organisationen mot intressenter och traditionella organisationsmål. Den *normativa* är den sista och tolkar organisationens arbete utifrån moraliska perspektiv gentemot intressenterna.

Samtliga av respondenterna inom studien beskrev att ägarna och ledningen inom respektive apotek ser det som en nödvändighet att ta hand om sina intressenter. De ser ett behov av en aktivare roll i hållbarhetsarbetet gentemot sina intressenter och större möjlighet att vara aktiva mot konsumenterna eftersom de har en ständig kundkontakt. Information kring läkemedelsanvändning är apotekens viktigaste redskap för att kunna skapa en hållbar användning och respondenterna ser även att detta stärker deras kundrelationer. Den *deskriptiva/empiriska* aspekten återfinns därför i apotekens arbete med dess intressenter eftersom organisationsbeteenden förändrats i syfte att förbättra relationen till dess kunder.

Respondenterna ser att det aktivare arbetet med intressenterna stärker relationerna med intressenterna som hjälper de att nå traditionella organisationsmål. Samtliga respondenter beskrev att ett aktivare hållbarhetsarbete ger konkurrensfördelar och om de inte skulle arbeta med det riskerade konkurrenter vinna över nuvarande kunder. Den *instrumentella* aspekten kan därför fortfarande ses som en viktig del i den roll apoteken tar gällande en mer hållbar läkemedelsanvändning.

Den *normativa* aspekten återfinns tydligt i apotekens ansvarsroll för en mer hållbar läkemedelsanvändning. Ett exempel på hur moraliska perspektiv genomsyrar organisationers arbete är respondenterna för Kronans Apotek som beskriver att de tar ansvar för att de är en del av samhället och ett seriöst företag. Denna beskrivning visar att apoteken låter deras egna arbete påverkas av vad de som individer ser som moraliskt rätt eller fel att göra. Att vara en aktiv del i arbetet för att minska problemen med läkemedelsanvändning blir därför en självklarhet för att kunna fortsätta verksamheten.

5.3 Carrolls CSR-pyramid

CSR-pyramiden beskriver fyra olika byggstenar som ett företag måste beakta för att kunna förverkliga CSR-arbetet (Carroll, 1991, 2016). Dessa fyra byggstenar är *ekonomiskt ansvar*, *legalt ansvar*, *etiskt ansvar* och *filantropiskt ansvar*.

5.3.1 Ekonomiskt ansvar

Det *ekonomiska ansvaret* är grundstenen för hela CSR-pyramiden och är av väsentlighet för ett företag (Carroll, 1991, 2016). Ett företag som inte beaktar de ekonomiska aspekterna riskerar att gå med förlust som kan leda till konkurs. Om ett företag inte existerar kan det omöjligt ha ett CSR-arbete, därav blir det *ekonomiska ansvaret* den viktigaste komponenten för existerandet av ett CSR-arbete hos ett företag (ibid.). Från den insamlade empirin framgår det tydligt bland samtliga apotek att ekonomiska aspekter överväger hållbarhetsarbetet. Samtliga apotek har ägare och intressenter som har förväntningar och krav på att apoteken ska vara lönsamma och göra ekonomiska vinster. Detta innebär att företagets överlevnad prioriteras i allra första hand över allt annat. Hållbarhetsarbetet blir däremot inte lidande på grund av det *ekonomiska ansvaret* utan ses som något som kan ge ytterligare konkurrensfördelar. Samtliga respondenter anser att hållbarhetsarbete ger både större konkurrensfördelar i form av bättre rykte samtidigt som hållbarhetsarbetet bidrar till ett bättre samhälle genom hållbarare läkemedelsanvändning. Respondenterna för Kronans Apotek och Apotek Hjärtat menar även att hållbarhetsarbetet ger fördelar vid rekryteringsprocessen då hållbarhetsarbetet målar upp verksamheten som en attraktiv arbetsgivare.

Likt teorin inser respondenterna vikten av det *ekonomiska ansvaret*. Samtliga respondenter poängterar att de ekonomiska aspekterna överväger de miljömässiga aspekterna. Däremot menar respondenterna att hållbarhetsarbete i sig kan vara ett verktyg för ekonomisk vinning i framtiden, där CSR-arbetet kan ses som en investering som ska leda till högre ekonomisk avkastning i det längre perspektivet och en ökad legitimitet i samhället.

5.3.2 Legalt ansvar

Det *legala ansvaret* innebär att företags dagliga verksamhet måste vara i linje med de regelverk och lagar som existerar där företaget verkar (Carroll, 1991, 2016). Likt det *ekonomiska ansvaret* är detta ansvar en grundförutsättning för ett företags existens och CSR-arbete. Om ett företag inte följer de lagar som finns riskerar företaget sanktioner och sämre legitimitet. Samtliga som intervjuats anser att apoteksbranschen är hårt reglerad och att det finns många lagkrav att förhålla sig till. Respondenterna är dock överens om att detta är något som är positivt. Den hårda regleringen och lagkraven skapar en större trovärdighet och legitimitet hos apoteksbranschen samt en större professionalitet bland apoteken. De hårda kraven skapar även en gemensam grund för apoteken att jobba efter som skapar rutiner och strukturer som underlättar verksamheten. Respondenterna anser även att det finns utrymme för hårdare regleringar inom

läkemedelsbranschen som helhet. Här pekas det främst på andra intressenter och aktörer i läkemedelsbranschen än just för apoteken. Där bland annat respondenten för Apoteket AB menar att det kan bli hårdare krav för reningsverken medan respondenterna för Kronans Apotek och Apotek Hjärtat är mer inne på att det borde ställas hårdare krav vid produktionen och vid inköp av läkemedel till Sverige.

5.3.3 Etiskt ansvar

Det *etiska ansvaret* innebär att dagens samhälle inte alltid anser att de regleringar och lagkrav som finns är tillräckliga för ett företag att följa (Carroll, 1991, 2016). Carroll (1991, 2016) menar att dagens samhälle även förväntar sig att företag ska bedriva sitt företagande i linje med samhällets värderingar och förväntningar. Detta innebär att företag måste följa de etiska riktlinjer från de värderingar och normer som skapats från samhället. Carroll (1991, 2016) menar att CSR-arbetet hos ett företag till stor del styrs av intressenter. Kopplingen till intressentmodellen blir tydlig här då den teorin förespråkar att intressenter påverkar företags agerande, med en större förståelse för intressenter kan vi därför förstå företagets etiska ansvar bättre. Från den insamlade empirin har förväntningar från intressenter varit en gemensam nämnare på frågan varför apoteken arbetar med hållbarhet. Utifrån intervjuerna framkommer det att apoteken anser att samhället förväntar sig att apoteken tar ansvar och bidrar till ett bättre samhälle. Respondenterna menar därför att om de inte har något hållbarhetsarbete riskerar de att tappa konkurrensfördelar. På områden där det finns klaggjorda lagkrav på apoteken över vad som krävs väljer de intervjuade apoteken att överstiga lagkraven. Där exempelvis Apoteket AB infört "Den stora insamlingsdagen" och där Kronans Apotek har lagt upp informativa annonser i svenska dagstidningar. Syftet bakom dessa åtgärder ska vara att ytterligare informera för kunden om vikten av en korrekt läkemedelsanvändning och säker återlämning av överblivna läkemedel. Detta kan enligt Carroll (1991, 2016) förklaras som att företag proaktivt jobbar över lagkraven i förväntning om att det blir ett riktigt lagkrav i framtiden. Det kan även ses som att apoteken ifråga anser att de har ett moraliskt ansvar att minska den negativa läkemedelsanvändningen. Deegan (2002) förklarar att företag vill få legitimitet från samhället vilket överensstämmer med företagens proaktiva arbetet och av deras moraliska ansvar gentemot samhället.

Utifrån intervjuerna anser författarna att apoteken framställer sitt hållbarhetsarbete som direkt kopplat till deras kärnverksamhet. Apotekens huvudsakliga syfte är att sälja läkemedel och samtliga respondenter belyser att kontakten i samband med försäljningen av läkemedel är den viktigaste delen av deras hållbarhetsarbete, därav kopplat till deras kärnverksamhet. Problemen som identifierats kring läkemedel är kopplat till användningen och konsumtionen. Den viktigaste delen i apotekens roll och ansvar för en mer hållbar läkemedelsanvändning ser respondenterna därför som sitt hållbarhetsarbete. Genom den direkta kontakten med kunden kan apoteken informera vikten av en korrekt läkemedelsanvändning samt hur läkemedel ska kasseras. Utöver kundkontakten väljer vissa apotek att ta *etiskt ansvar* genom andra åtgärder, där Apotek Hjärtat på eget initiativ tagit fram en egen miljömärkning som heter "Välj med hjärtat".

5.3.4 Filantropiskt ansvar

Det *filantropiska ansvaret* kan enligt Carroll (1991, 2016) ses som ett företags faktiska välgörenhetsarbete. Ett företags *filantropiska ansvar* bildas efter företagets egna inre vilja att bidra till ett bättre samhälle. Att företag vill bidra till ett bättre samhälle kan förklaras genom att företag vill uppfylla sina intressenters förväntningar eller få en större legitimitet (Deegan, 2002; Freeman, 1984). Carroll (1991, 2016) menar att det *filantropiska ansvaret* är en av de största komponenterna av ett företags CSR-arbete. Denna form av CSR-arbete kan skilja sig mellan olika företag och kan innebära bland annat att företag ger monetära bidrag eller utövar volontärarbete. Från intervjuerna har det identifierats ett *filantropiskt ansvar* hos apoteken likt teorin. Apoteket AB har ett nära samarbete med organisationen Rädda Barnen som heter "På lika villkor" som ska minska diskriminering av barn i sociala eller ekonomiskt utsatta områden. Respondenterna för Kronans Apotek nämner även att de har haft samarbeten med välgörenhet- och patientorganisationer både inom och utanför Sverige. Apotek Hjärtat stöttar organisationer som Cancerfonden och Childhood samtidigt som de har ett nära samarbete med en hälsoklinik för barn och kvinnor i Kenya med namnet Gundua Health Centre. Respondenterna menar att de har en stor roll i samhället och därför får ett stort ansvar. Det blir därmed naturligt för apoteken att de medverkar i välgörenhetsarbete för att bidra till ett bättre samhälle.

I teorin menar Carroll (1991, 2016) att välgörenhetsarbete kan användas som ett verktyg för företag att visa upp sitt goda företagsmedborgarskap. Utifrån den insamlade empirin går det att belysa att apotekens välgörenhetsarbete även utförs i egen vinning, där samtliga respondenter är inne på samma spår och menar att det är bra för ett företags varumärke och rykte att bidra till ett bättre samhälle.

6 Diskussion

I detta kapitel presenteras en diskussion av studiens analys och en kritisk reflektion. Detta för en mer nyanserad tolkning av analysen som bidrar till teorigenereringen.

6.1 Diskussion av analys

Utifrån analysen framkommer det att respondenterna från apoteken upplever det som att deras upplevda legitimitet påverkar deras roll och hur de tar ansvar för en mer hållbar läkemedelsanvändning. Samtliga av respondenterna är inne på att deras kunder är den främsta anledningen bakom apotekens hållbarhetsarbete. Respondenterna menar att kunder har förväntningar på att apoteken har ett hållbarhetsarbete och att apoteken tar en ansvarsroll för en hållbar utveckling. Eftersom apoteken uppfyller dessa förväntningar och krav från kunderna så anser författarna det som att apoteken gör det för att uppnå legitimitet. Vidare visar analysen att apotekens intressenter har stort inflytande på apoteken och vilken roll och ansvar de tar för en mer hållbar läkemedelsanvändning. Respondenterna från apoteken är eniga om att kunden är den viktigaste intressenten och att det är kunden som ställer mest krav angående hållbarhetsarbetet. Respondenterna påpekar även att den sociala interaktionen med kunden är deras viktigaste del av deras hållbarhetsarbete och deras bidrag till en mer hållbar läkemedelsanvändning. Författarna anser därför det som att det blir naturligt för apoteken att ta ansvar och en aktivare roll där de kan uppfylla de förväntningar och krav som deras kunder har, samtidigt som de bidrar till en mer hållbar läkemedelsanvändning.

Genom att använda legitimitetsteorin och intressentmodellen kan vi förstå kontexten om vilka påtryckningar och förväntningar apoteken har på sitt hållbarhetsarbete och därför kan vi bättre förstå apotekens CSR-arbete med hjälp av CSR-pyramiden. Författarna anser att apotekens CSR-arbete till stor del är kopplad till deras kärnverksamhet. Apoteken är en mellanhand mellan läkemedelsproducenter och konsumenter, där deras roll är att sälja läkemedel från producenterna till konsumenterna. Enligt respondenterna är kundmötena apotekens största och viktigaste ansvarsroll i deras hållbarhetsarbete. Eftersom kundmöten och försäljning är direkt kopplade menar författarna att CSR-arbetet därmed blir kopplat till apotekens kärnverksamhet som är att sälja läkemedel. Hållbarhetsarbetet blir därför högt prioriterat hos apoteken eftersom det är direkt kopplat till deras kärnverksamhet. Det framkommer även från respondenterna att samtliga apotek i studien utövar ett CSR-arbete som ligger utanför kärnverksamheten, där samarbeten med välgörenhetsorganisationer är exempel på sådana CSR-arbeten. Detta anser författarna vara kopplat till att apoteken vill uppnå högre legitimitet och bemöta förväntningar från deras intressenter som påminner om det filantropiska ansvaret.

Studiens resultat visar hur en mellanhand kan bidra till en mer hållbar utveckling. Denna studie fokuserade på läkemedelsindustrin där apotek i sin roll som mellanhand valdes att analyseras. Studiens resultat visar att mellanhänder i olika värdekedjor kan ta ansvar och en roll där de bidrar

till en mer hållbar utveckling. Studiens resultat kan därför antas användas på andra industrier som använder sig av mellanhänder. Ett exempel kan vara livsmedelsbutiker som likt apotek säljer vidare produkter som de själva oftast inte tillverkar och där de därför har begränsad kontroll över miljöpåverkan från tillverkningsprocessen. Här anser författarna att livsmedelsbutiker likt apoteken har en möjlighet att genom den sociala interaktionen med konsumenterna bidra till en mer hållbar utveckling. Detta genom att informera om vilken miljöpåverkan olika produkter har vid produktion och användning. Studien visar att apotekens ägare och ledning anser att det finns konkurrenskraft och fördelar i ett starkare hållbarhetsarbete. Därför anser författarna att detta är något som kan appliceras inom andra branscher än bara apotek, för att även där skapa konkurrensfördelar genom ett utökat hållbarhetsarbete. Författarna är medvetna om att resultatens möjlighet till överförbarhet kan försvåras och påverkas på grund av valet av fallföretag. Fallföretagen verkar inom en speciell bransch där regleringar och lagar kan skilja sig från andra industrier vilket kan påverka överförbarheten av studiens resultat.

6.2 Kritisk reflektion

Den empiri som presenterades i studien grundas på respondenternas subjektiva bedömningar och behöver därför inte ses som den enda sanningen. En annan aspekt som bör tas i beaktning är att respondenterna haft möjlighet att framställa en positiv bild av sig själva och organisationen. Denna studie tog sin grund i tolkningsperspektivet, därför är subjektiviteten i tolkningen av empirin och möjligheten till försköning av mindre vikt då flera olika tolkningar av samma situation tillåts. Eftersom analysen och diskussionen utgår från empirin finns den subjektiva aspekten från respondenterna kvar i den analys som presenterats. Detta innebär att slutsatserna från studien kan ha färgats av den subjektiva aspekten från respondenterna men även från författarna. Analysen och diskussionen baseras alltså på författarnas tolkning av empirin och behöver därför inte vara den enda tolkningen som kan göras av empirin.

Författarna är medvetna om faktorn att aktörerna som valde att medverka i studien gjorde det i syfte att kunna förmedla en positiv bild av sin egen verksamhet. Vidare är det möjligt att de medverkande aktörerna är de som har ett fungerande CSR-arbete och gärna visar upp det. Detta gör att aktörerna som inte upplever deras CSR-arbete som tillräckligt kan ha valt att avvisa förfrågan om att medverka. De två nämnda begränsningarna i urvalet kan därför skapa en missvisande bild kring CSR-arbete bland apoteken. Detta kan ses som en riskfaktor men har varit oundvikligt för denna studie då författarna inte besitter egen insyn i fallföretagens verksamhet.

7 Slutsatser

I detta kapitel presenteras studiens slutsatser.

Syftet med denna studie var att undersöka och belysa apotekens roll och ansvar för utvecklingen för en mer hållbar läkemedelsanvändning ur ett CSR-perspektiv. Studiens resultat visar att de studerade apotekens upplevda legitimitet och deras intressenter påverkar deras roll och hur de tar ansvar för en mer hållbar läkemedelsanvändning. Eftersom problemen med läkemedel i Sverige är direkt kopplat till konsumtionen och användningen ser respondenterna den direkta kontakten med kunden som en stor möjlighet för en mer hållbar läkemedelsanvändning. Respondenterna anser därför att den sociala interaktionen med kunderna är deras viktigaste roll och utgör den största delen av deras hållbarhetsarbete. Även om det finns ett lagstadgat producentansvar kopplat till information anser samtliga apotek inom studien att informationsmöjligheten är deras främsta möjlighet att ta ansvar för en mer hållbar läkemedelsanvändning. Interaktionen med kunden ger möjlighet till apoteken att utöver vad lagen kräver att informera vikten av en korrekt läkemedelsanvändning utan att äventyra kundens hälsa. Apoteken inom studien pekar ut kunderna som den främsta anledningen till varför de har ett hållbarhetsarbete. Detta eftersom kunderna är apotekens främsta intressenter och utgör samhället som de verkar inom. Därför blir det naturligt för apoteken att ta ansvar och anta en roll där de kan uppfylla kundernas förväntningar samtidigt som de skapar en legitimitet genom att följa samhällets värderingar och riktlinjer.

Studios resultat visar även att fallföretagens CSR-arbete till stor del är kopplat till deras kärnverksamhet. Apotekens huvudsakliga syfte är att sälja läkemedel och samtliga apotek belyser att kundkontakten samt försäljningen av läkemedel är den viktigaste delen av deras hållbarhetsarbete. Apoteken i studien visar därför en benägenhet att lägga en stor del av sitt fokus kring hållbarhetsarbetet vid den direkta kontakten med kunden. Detta CSR-arbete handlar om att informera kunderna om en korrekt läkemedelsanvändning för att motverka en överförsäljning och underanvändning av läkemedel. Detta bidrar till en mindre negativ miljöpåverkan och en bättre folkhälsa. Studien visar även att samtliga apotek utövar CSR-arbete som ligger utanför kärnverksamheten då samtliga har samarbeten med välgörenhetsorganisationer. Detta visar att ledningen hos apoteken har en inre vilja att bidra till ett bättre samhälle genom sitt CSR-arbete.

Studien resultat visar också att aktörer på marknaden som mellanhänder kan bidra till en hållbarare utveckling. Denna studie var fokuserad på apoteken som en mellanhand mellan läkemedelsproducenter och konsumenter men författarna menar att resultaten från denna studie inte är exklusivt för läkemedelsbranschen. Studios resultat visar även att mellanhänders ansvar och roll påverkas till stor del av deras upplevda legitimitet och deras intressenter. Studios resultat påvisar även att mellanhänders CSR-arbete kan se annorlunda ut beroende på vad deras intressenter efterfrågar.

Referenslista

Litteratur

- Ammenberg, J., 2012, *Miljömanagement: miljö- och hållbarhetsarbete i företag och andra organisationer*, Studentlitteratur, Lund.
- Andersson, J., Hansson, K., & Söderholm, R. (2016). *Ägareffekter på CSR-Strategier*. Lunds Universitet. Företagsekonomiska Institutionen (Examensarbete på Civilekonomprogrammet).
- Bryman, A. & Bell, E., 2013, *Företagsekonomiska forskningsmetoder*, Liber, Stockholm.
- Carroll, A. B. (1983). Corporate social responsibility: Will industry respond to cut-backs in social program funding? *Vital Speeches of the Day*, 49, 604-608.
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48.
- Carroll, A. B. (2016). Carroll's pyramid of CSR: taking another look. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 1(3), 1-8.
- Castelo Branco, M., & Lima Rodrigues, L. (2006). Communication of corporate social responsibility by Portuguese banks. *Corporate Communications: An International Journal*, 11(3), 232-248.
- Cheah, E., Chan, T., & Chieng, W. (2007). The Corporate Social Responsibility of Pharmaceutical Product Recalls: An Empirical Examination of U.S. and U.K. Markets. *Journal of Business Ethics*, 76(4), 427-449.
- Chen, J., & Roberts, C. (2010). Toward a More Coherent Understanding of the Organization–Society Relationship: A Theoretical Consideration for Social and Environmental Accounting Research. *Journal of Business Ethics*, 97(4), 651-665.
- Dahlsrud, A. (2008). How Corporate Social Responsibility Is Defined: An Analysis of 37 Definitions. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 15(1), 1–13.
- Deegan, C. (2002). Introduction: The legitimising effect of social and environmental disclosures – a theoretical foundation. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15(3), 282-311.
- Donaldson, T., & Preston, L. (1995). The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications. *The Academy of Management Review*, 20(1), 65-91.
- Ekström, A. & Helgius, J. (2011). *Positionering på den svenska apoteksmarknaden*. Linköpings Universitet. Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling (Magisteruppsats i företagsekonomi).

Fort, T. (2014). The paradox of pharmaceutical CSR: The sincerity nexus. *Business Horizons*, 57(2), 151-160.

Freeman, R. E. 1984. *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston, Pitman.

Gray, R., R. Kouhy and S. Lavers: 1995, 'Corporate Social and Environmental Reporting: A Review of the Literature and a Longitudinal Study of UK Disclosure', *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 8(2), 47– 77.

Lee, M., & Kohler, J. (2010). Benchmarking and Transparency: Incentives for the Pharmaceutical Industry's Corporate Social Responsibility. *Journal of Business Ethics*, 95(4), 641-658.

Lincoln, Y.S. & Guba, E. 1985. *Naturalistic inquiry*. SAGE Handbook, Beverly Hills, California.

Lindblom, C. K. 1994, The Implications of Organizational Legitimacy for Corporate Social Performance and Disclosure, *Paper Presented at the Critical Perspectives on Accounting Conference*, New York.

Lundberg, I. & Nilsson, J. (2013). *Kommunikation om CSR*. Uppsala Universitet. Företagsekonomiska institutionen (Kandidatuppsats).

Miller, R.D., & French, H.E. (2000). Is There a link between pharmaceutical consumption and improved health in OECD countries? *Pharmacoeconomics*, 18, 33–45.

Mitchell, R., Agle, B., & Wood, D. (1997). Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience: Defining the Principle of Who and What Really Counts. *The Academy of Management Review*, 22(4), 853-886.

O'Riordan, L., & Fairbrass, J. (2008). Corporate Social Responsibility (CSR): Models and Theories in Stakeholder Dialogue. *Journal of Business Ethics*, 83(4), 745-758.

O'Riordan, L., & Fairbrass, J. (2014). Managing CSR Stakeholder Engagement: A New Conceptual Framework. *Journal of Business Ethics*, 125(1), 121-145.

Pol, P., & Bakker, K. (2010). Direct-to-Consumer Advertising of Pharmaceuticals as a Matter of Corporate Social Responsibility? *Journal of Business Ethics*, 94(2), 211-224.

Suchman, M. (1995). MANAGING LEGITIMACY - STRATEGIC AND INSTITUTIONAL APPROACHES. *Academy Of Management Review*, 20(3), 571-610.

Woodward, D., Edwards, P. and Birkin, F. (2001), ``Some evidence on executives' views of corporate social responsibility'', *British Accounting Review*, 33(3), 357-97.

Internetkällor

1177 Vårdguiden (2018). *Vad kostar läkemedel på recept?* Tillgänglig:
<https://www.1177.se/Regler-och-rattigheter/Vad-kostar-lakemedel-pa-recept/> [2018-04-23].

Apoteket (2018).

1. *Läkemedelsproduktion och miljön*. Tillgänglig:
<https://www.apoteket.se/om-apoteket/om-oss/var-syn-pa-lakemedel/miljoaspekter/lakemedelsproduktion-och-miljon/> [2018-03-31].
2. *Ursprunget*. Tillgänglig:
<https://www.apoteket.se/om-apoteket/apotekets-historia/ursprunget/> [2018-04-16].
3. *Monopolet avskaffas*. Tillgänglig:
<https://www.apoteket.se/om-apoteket/apotekets-historia/ursprunget/omregleringen/> [2018-04-03].

Apotek Hjärtat (2016). *Apotek Hjärtat besöker Gundua Health Centre*. [Video].
Tillgänglig:
https://www.youtube.com/watch?v=WeAGGKJ_AVc [2018-04-27].

Apotek Hjärtat (2018). *Om Apotek Hjärtat*. Tillgänglig:
<https://www.apotekhjartat.se/om-oss/> [2018-04-26].

Havs- och vattenmyndigheten (2017). *Läkemedel i vattenmiljön*. Tillgänglig:
<https://www.havochvatten.se/hav/fiske--fritid/miljopaverkan/miljofarliga-amnen/lakemedel.html> [2018-03-31].

LIF (2018). *Läkemedel och miljö*. Tillgänglig:
<https://lif.se/grundfakta/lakemedel-och-miljo/> [2018-03-31].

Läkemedelsverket (2015)

1. *Vår vision: En ledande kraft i samverkan för bättre hälsa*. Tillgänglig:
<https://lakemedelsverket.se/overgripande/Om-Lakemedelsverket/> [2018-03-31].
2. *Miljöarbete på Läkemedelsverket*. Tillgänglig:
<https://lakemedelsverket.se/miljo> [2018-03-31].

Naturvårdsverket (2017)

1. *Avancerad rening av avloppsvatten*. Tillgänglig:
<http://www.naturvardsverket.se/Miljoarbete-i-samhallet/Miljoarbete-i-Sverige/Regeringsuppdrag/Redovisade-2017/Avancerad-rening-av-avloppsvatten/> [2018-03-31].
2. *Läkemedel i miljön*. Tillgänglig:
<https://www.naturvardsverket.se/Sa-mar-miljon/Manniska/Miljogifter/Organiska-miljogifter/Lakemedel/> [2018-03-31].
3. *Utsläpp av växthusgaser*. Tillgänglig:
<https://www.naturvardsverket.se/Sa-mar-miljon/Statistik-A-O/Vaxthusgaser-utslapp-fran-inrikes-transporter/> [2018-05-02].

Om Apoteket (2018). *Om Apoteket*. Tillgänglig:
<http://omapoteket.se/> [2018-04-16].

Regeringen (2017). *Sverige tar täten för att minska utsläpp av läkemedel*. Tillgänglig:
<http://www.regeringen.se/artiklar/2017/05/sverige-tar-taten-for-att-minska-utslapp-av-lakemedel/> [2018-03-31].

Riksdagen (2018)

1. *Förordning (2009:1031) om producentansvar för läkemedel*. Tillgänglig:
http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-20091031-om-producentansvar-for_sfs-2009-1031 [2018-03-31].
2. *Lag (2009:366) om handel med läkemedel*. Tillgänglig:
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2009366-om-handel-med-lakemedel_sfs-2009-366 [2018-03-31].

Rädda Barnen (2018). *PÅ LIKA VILLKOR*. Tillgänglig:
<https://www.raddabarnen.se/foretag/sa-har-kan-vi-samarbeta/pa-lika-villkor/> [2018-04-16].

World Health Organization (2017). *Antibiotic resistance*. Tillgänglig:
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/antibiotic-resistance/en/> [2018-03-31].

Rapporter

Apoteket AB (2018). *Års- och hållbarhetsredovisning 2017*. Solna: Apoteket AB.

Kronans Droghandel Apotek AB (2017). *Årsredovisning 2016 för Kronans Droghandel Apotek AB*. Stockholm: Kronans Droghandel Apotek AB.

Läkemedelsverket (2009). *Läkemedelsverkets författningssamling*. Vällingby: Läkemedelsverket.

Näringsdepartementet (2016). *Ägarpolicy för statligt ägda bolag*. Stockholm: Näringsdepartementet.

Socialstyrelsen (2017). *Statistik om läkemedel 2016*. Solna: Apoteket AB.

Sveriges Apoteksförening (2018). *Branschrapport 2018*. Stockholm: Sveriges Apoteksförening.

Personliga intervjuer

Flygar, Hanna, *Miljöchef*, Apotek Hjärtat AB, personlig intervju, Stockholm [2018-04-24].

Hansen, Therese, *Hållbarhetssamordnare*, Apoteket AB, telefonintervju [2018-04-16].

Söderberg, Karin. *Kvalitetsdirektör*, Kronans Droghandel Apotek AB, personlig intervju, Stockholm [2018-04-20].

Wahlund, Gunnar. *Miljöchef*, Kronans Droghandel Apotek AB, personlig intervju, Stockholm [2018-04-20].

Bilaga

Intervjuguide

- Berätta om dig själv och din position på apoteket.
- Vad är hållbarhet för er?
- Hur ser ert hållbarhetsarbete ut?
- Vad anser du är de viktigaste delarna med ert hållbarhetsarbete?
- Varför arbetar ni med hållbarhet?
- Hur ser intresset från ledningen ut med att arbeta med dessa frågor?
- Finns det några hållbarhetsutmaningar inom läkemedelsbranschen?
- Vilken roll anser ni som apotek ha för att kunna påverka och minska miljöpåverkan?
- Vad anser ni är eventuella problem inom användningen av läkemedel?
- Vad gör ni för att arbeta mot lösningar för detta?
- Vilka anser ni är era intressenter?
- Vilka tycker ni är de viktigaste intressenterna ur ett hållbarhetsperspektiv?
- Påverkar intressenterna ert hållbarhetsarbete?
- Finns det förväntningar?
- Utöver hållbarhet, utövar ni något annat CSR-arbete?
- Upplever ni att det finns några problem att balansera lönsamheten och hållbarhetsarbetet?
- Hur ser ni på lagkraven för att bedriva apotek?
- Finns det något lagkrav för apotek gällande miljöfrågor?